



Centro de Gestión Tecnológica de Servicios

“EVENTOS DE DIVULGACIÓN”

9311-FPI-FO-87
Septiembre De 2011
Versión: 1

NOMBRE DEL EVENTO DE DIVULGACIÓN TECNOLÓGICA: “SERVICIO AL CLIENTE”

Lugar: Cali, Valle del Cauca

Fechas: 19,20 JUNIO

Intensidad Horaria: 13:00 a 18:00

Horas de Formación: 10 horas

Instructor: Mirna María Mayolo Jaramillo

Tema: Renovando las Estrategias del Servicio al Cliente

Tipo de población a la cual se dirige: Prestadores del Servicio Farmaceuta y Auxiliares de enfermería.

Justificación:

Teniendo en cuenta que los procesos que se realizan, en los diferentes sectores económicos, como lo es en los ambientes de imagen y en el servicio al cliente de las peluquerías, determinadas a los diferentes clientes que utilizan estos medios empresariales para poder obtener una mejor presentación personal en los cuales se establezcan satisfacciones inmediatas de imagen. 2.- El servicio al cliente no es solo una responsabilidad, es una oportunidad de crear conexiones profundas con tus clientes. Es una forma de construir una base sólida de lealtad y confianza. Y aunque pueda parecer un trabajo desafiante, con las herramientas y estrategias adecuadas, cualquiera puede convertirse en un maestro en este arte. 3.- Es la mejor manera de posicionar un negocio y mantener buen nombre comercial.

Objetivo: Brindar a los participantes elementos teórico-prácticos de las normas de servicio al cliente en ambientes laborales, para garantizar la calidad en el servicio al cliente, en los distintos momentos de verdad a los cuales se enfrentan diariamente los prestadores del servicio.

Metodología:

1. Conferencias acerca de las habilidades que debe desarrollar un asesor de servicios al cliente, fundamentos que debe tener un asesor personal y corporativamente.
2. Procedimientos de misión, visión, portafolio que debe manejar el prestador del servicio al cliente para satisfacer las necesidades del cliente en los momentos de verdad.
3. Ciclos del servicio al cliente que deben fortalecerse para que el cliente reciba el servicio satisfactorio de atención con estándares calidad.
4. Clientes o usuarios que deben reconocerse, cultura del servicio empresarial, unificación de procesos en la calidad del servicio.

Resultados y/o Productos: Establecer mecanismos de atención en la calidad del servicio, teniendo en cuenta los estándares con los cuales la empresa Innova estable la prestación del servicio, adicionando la norma ISO 9001.

Perfil profesional del orientador: Profesional Ingeniera de Sistemas de Información con experiencia en formación de Servicio y Atención al Cliente.

Observaciones: Ninguna.

Elaborado por: MIRNA MAYOLO JARAMILLO	Firma: 	Fecha:
Ajustada por:	Firma:	Fecha: