



Taller Servicio al cliente y resolución de conflictos

Sesión 1



BIENVENIDOS

- Nombre
- Área
- Algo poco conocido
- Expectativas del taller
- P.P. y D.

REGLAS DE JUEGO



Puntualidad y
cumplimiento
de tiempo



Participa y
comparte



Presta
atención



Sólo en caso
de
emergencia



Revisa tu
email sólo si
es necesario

OBJETIVOS DEL TALLER

- Desarrollar habilidades personales para una atención al cliente de excelencia.
- Sensibilizar acerca del impacto que tienen las actitudes personales en las emociones de los clientes en su respectivo “customer journey”.
- Conocer técnicas que les permitan manejar conflictos con clientes difíciles



OPINIÓN PERSONAL

¿Cuáles son las
claves de un
servicio al cliente
de excelencia?



“Si de verdad lo necesita... insistirá”

“La Organización no me ayuda”

“El trabajo es muy aburrido”

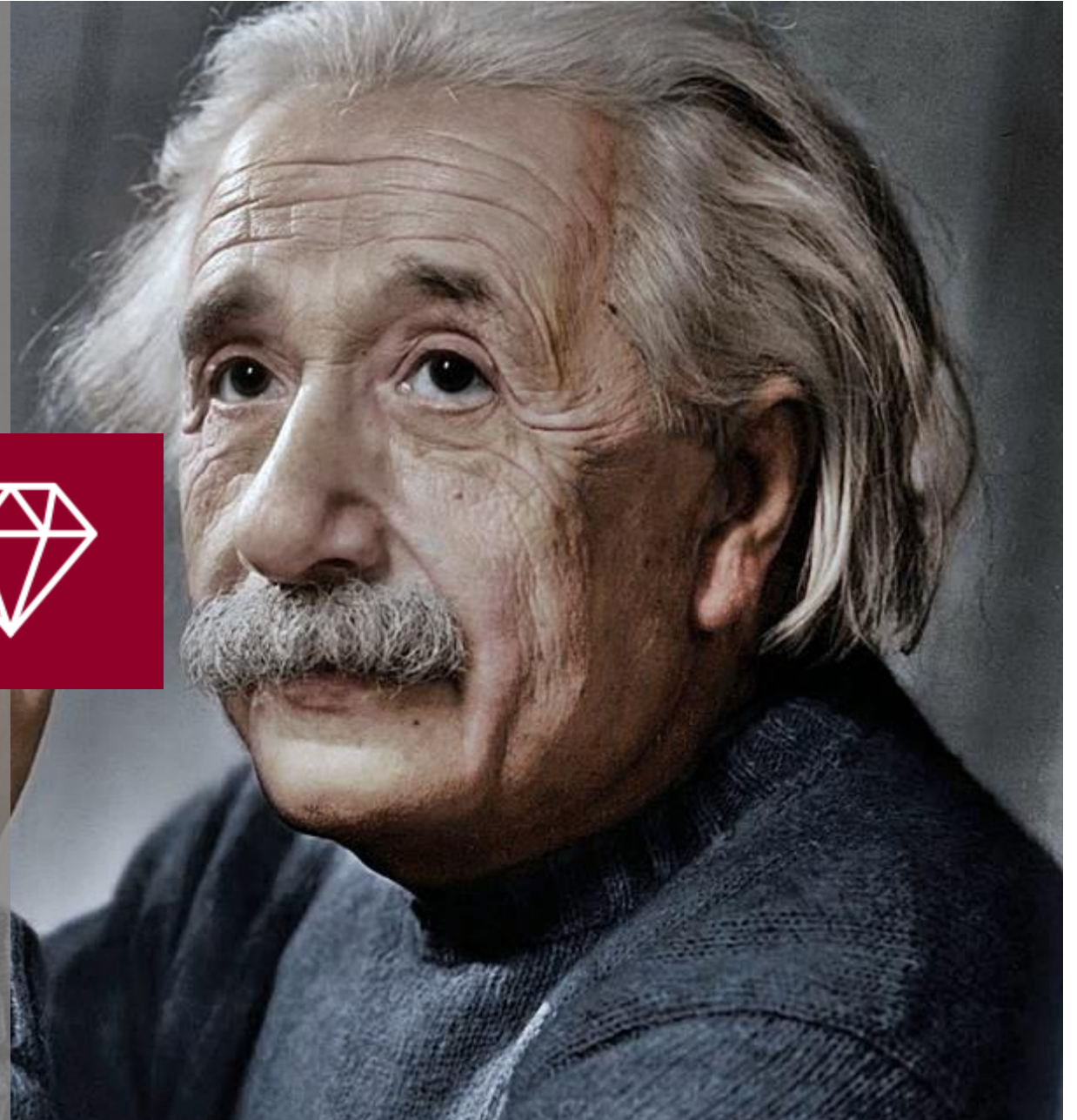
“Si el cliente quiere... que se acostumbre”

“Le estoy haciendo un favor...”

“Con esa actitud quiere que lo atienda bien...”

“Así nací, así me moriré”

“Si buscas
resultados
distintos, no
sigas
haciendo lo
mismo”





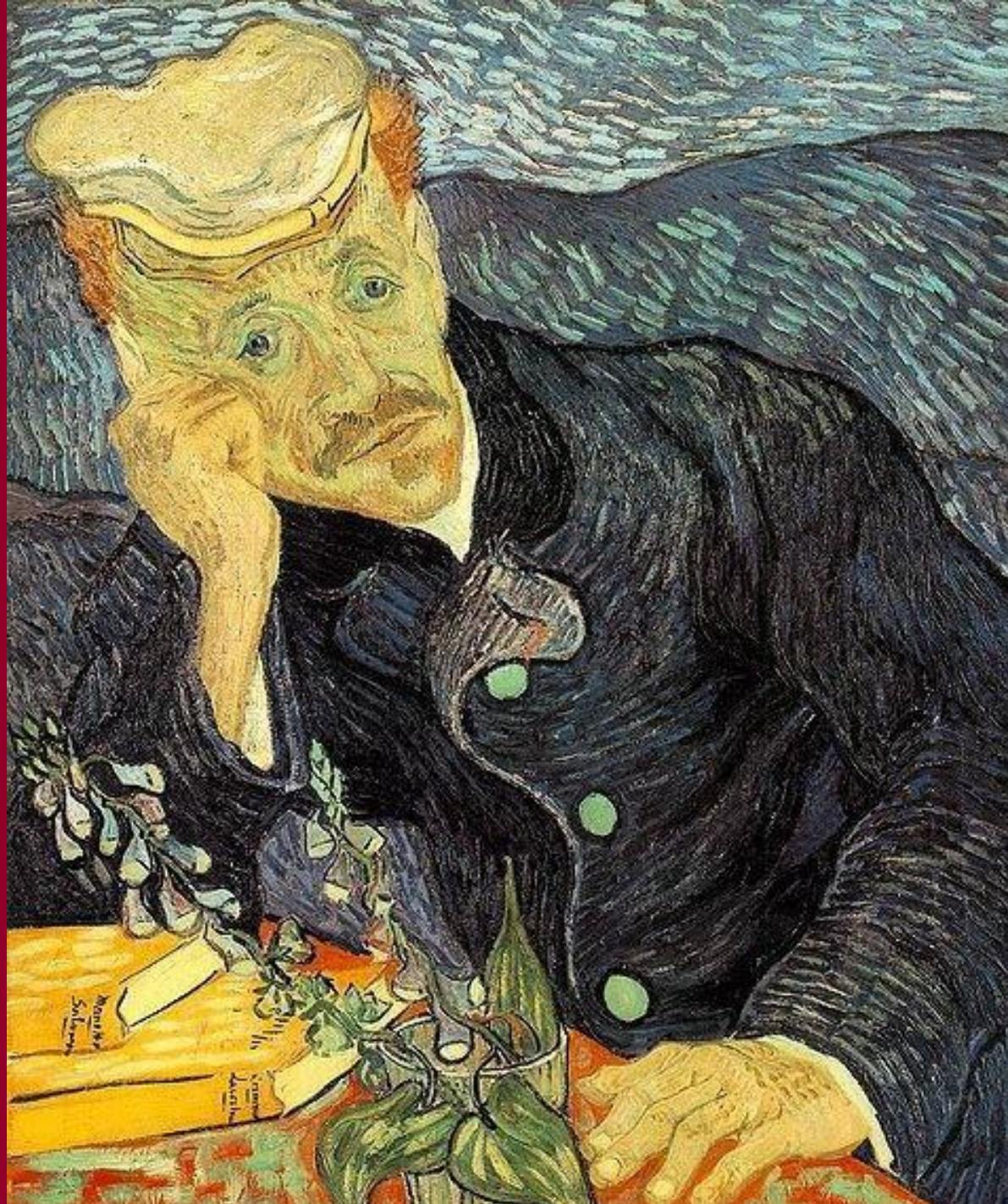
\$ 75,93m

Pierre-Paul Rubens, *“Le massacre des innocents”* (1609-1611)





1839



82,5m\$

**Vincent Van Gogh, "*Portrait
du Dr. Gachet*" (1890)**
Oil painting (66 x 57 cm)



\$106m

Pablo Picasso, "*Nu au plateau de sculpteur*" (1932)
Oil painting (162 cm x 130 cm)



\$137m

Willem De Kooning,
“Woman III” (1952-53)
Oil painting (171 x 121 cm)



Jackson Pollock, "No 5" (1948)
enamel painting on canvas (244 x 122 cm)



\$4m



Evolución del Servicio al Cliente

¿Cuál es la **situación actual**?



Cientes cada vez más exigentes, clientes cada vez más difíciles de retener.

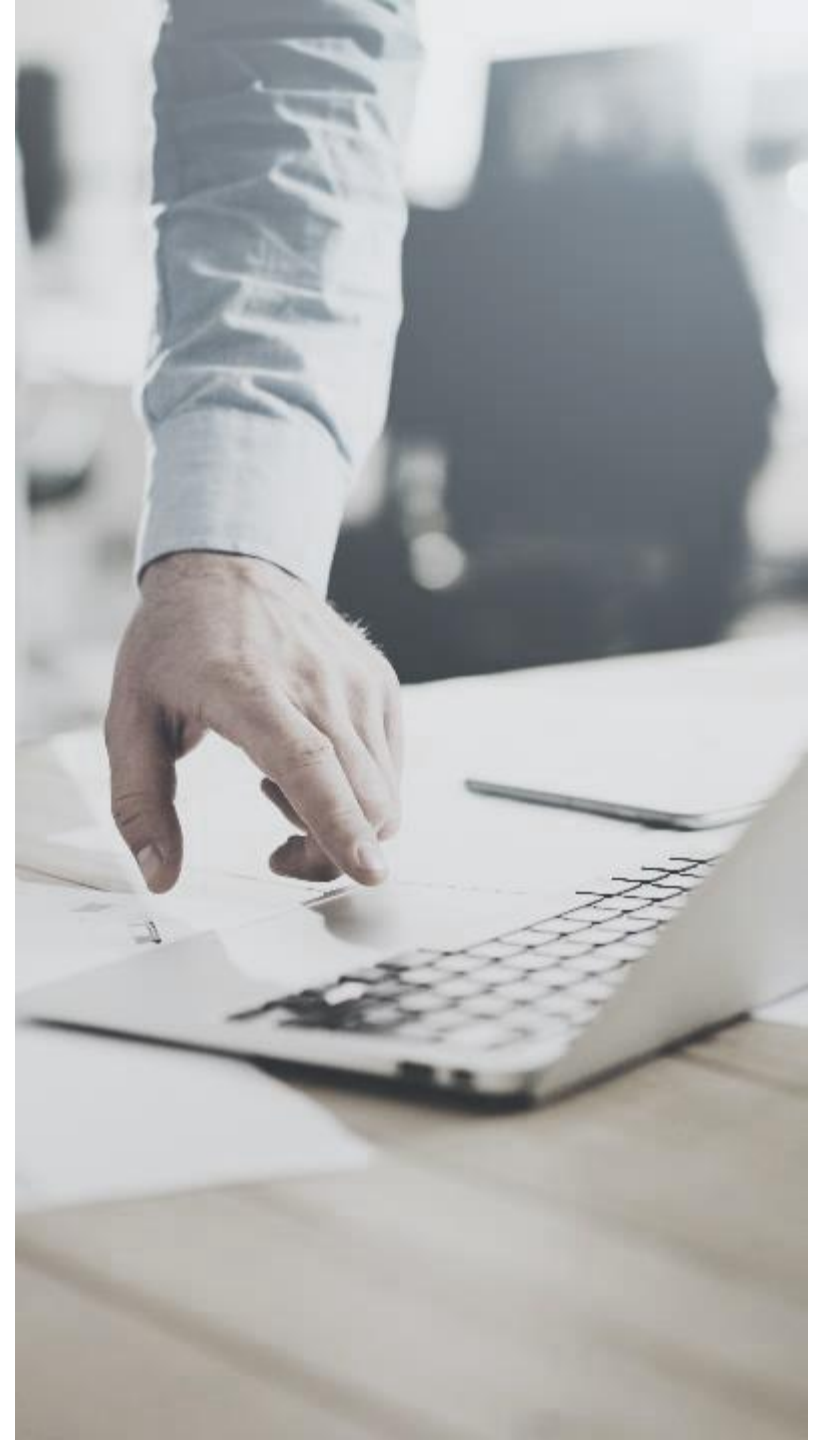


Una **intensa competencia** en el mercado.



Necesidad de reducir costos, comenzando por los de mala calidad

“El 25% de los gastos en las empresas están compuestas por los costos de hacer mal las cosas y tener que corregirlas y por los costos derivados de la pérdida de clientes y de tiempo”





¿QUÉ PIENSA EL CLIENTE SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO?

“La calidad de servicio y la satisfacción del cliente son exactamente como él los pueda percibir según sus expectativas”



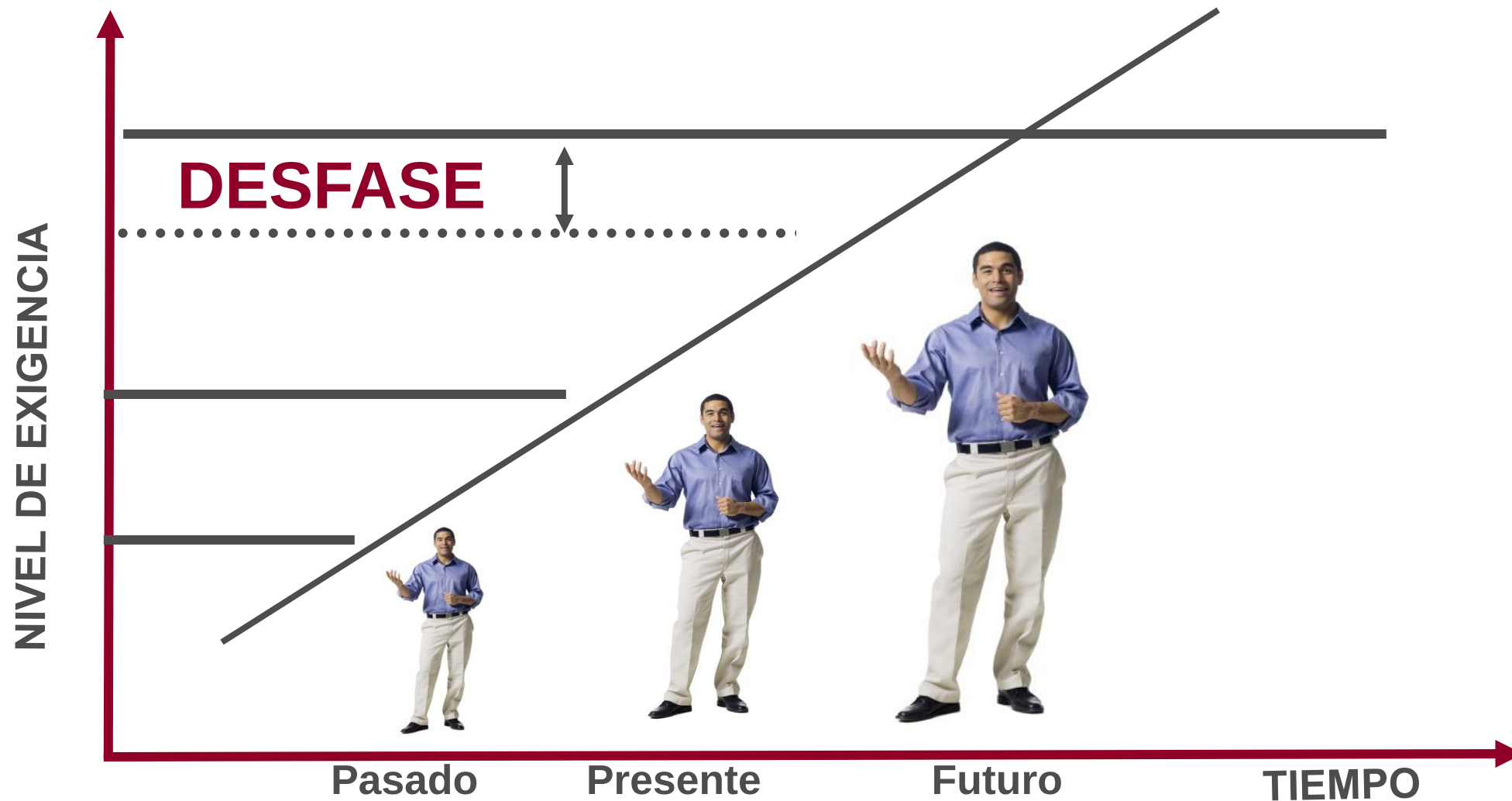
¿QUÉ PIENSA EL CLIENTE SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO?

- Menos de lo que el cliente espera:
Servicio malo
- Exactamente lo que el cliente espera:
Servicio bueno
- Más de lo que el cliente espera:
Servicio de excelencia

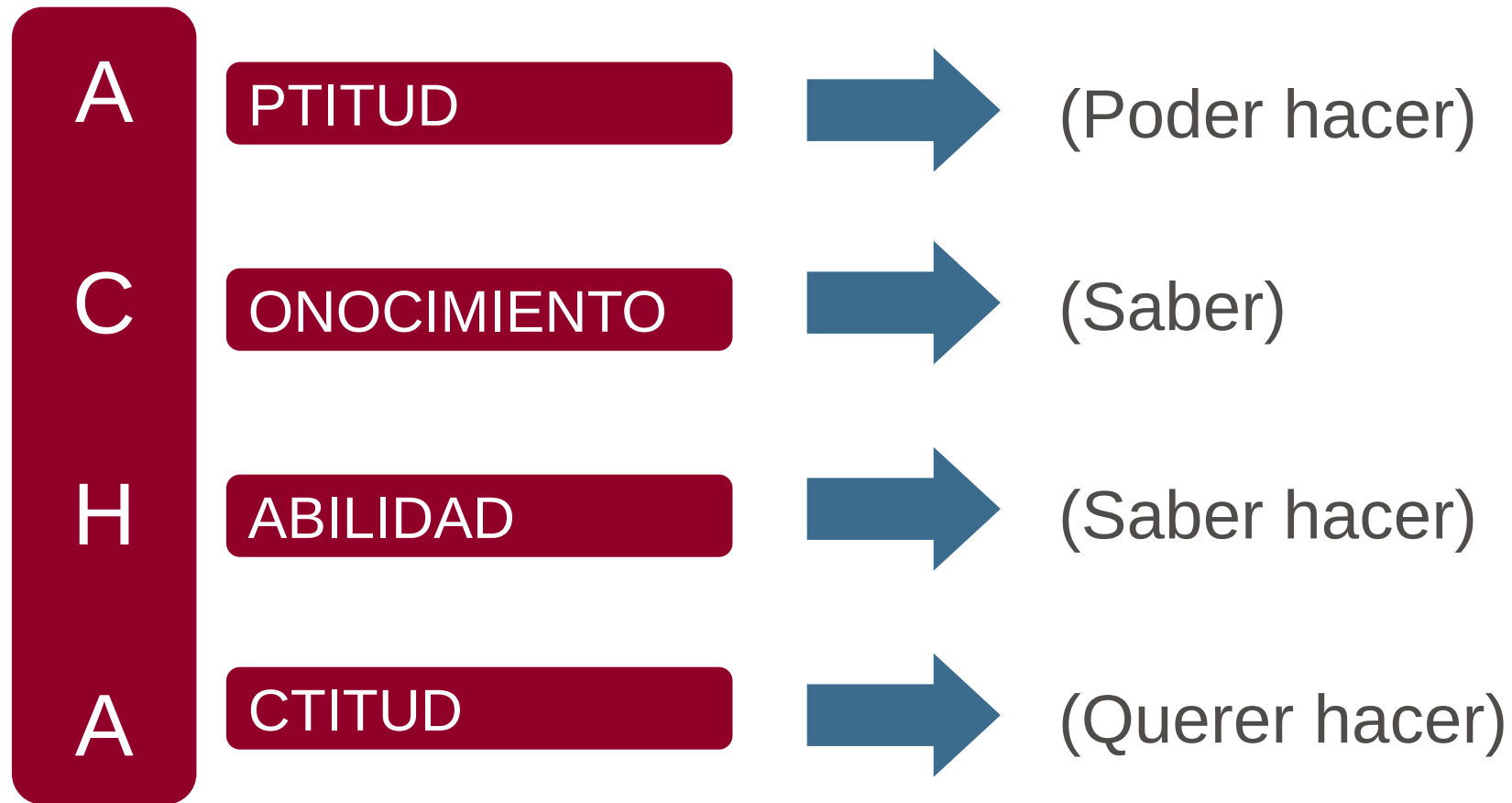
Resultados de **atender con calidad**



Desarrollo profesional y personal



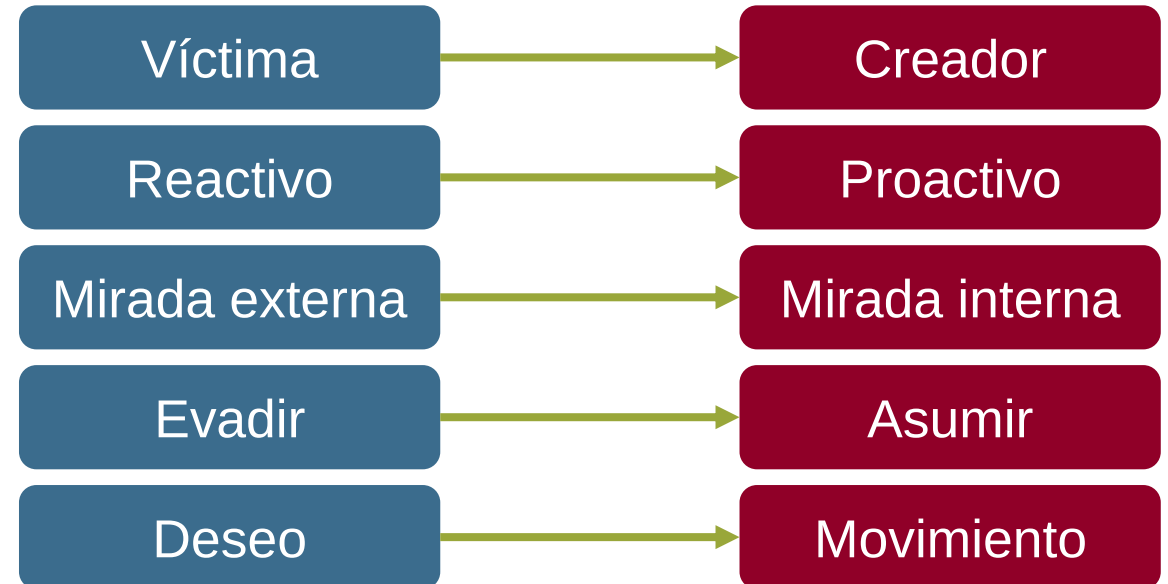
Desarrollo profesional y personal





SALIR DE LA ZONA DE CONFORT

5 saltos de mentalidad



TRABAJO PERSONAL

Elaborar un plan de
mejora personal.

Qué – Cómo – Cuándo



The background of the image features a composite scene. In the foreground, two individuals in business attire are shaking hands, their hands clasped together. Behind them, a city skyline is visible at night, with various buildings and lights. A semi-transparent red banner is overlaid across the middle of the image, containing the title text.

Satisfacción **vs.** NPS

TRABAJO POR EQUIPOS

¿Qué necesitamos para
generar fans?

Habilidades – Actitudes



TRABAJO PERSONAL

Elaborar un plan de
mejora personal.

Start – Stop – Continue



A composite image featuring two business professionals in suits shaking hands in the foreground. The background is a blurred city skyline at night, with various skyscrapers and lights visible. A semi-transparent red banner is overlaid across the middle of the image, containing the text.

Servicio **vs.** Experiencia

La **experiencia** del Café



DISCUSIÓN POR EQUIPOS

¿Qué es una
experiencia?

¿Qué ejemplos de
experiencias posees?





Construyendo la experiencia USMP

(Cliente interno y externo)

A photograph of a restaurant table set for a birthday dinner. The table is covered with a white tablecloth and features a centerpiece of red and yellow flowers in a green vase. Several wine glasses and plates are visible, along with a brown napkin and silverware. The background is softly blurred, showing other tables and warm lighting.

La cena de aniversario

TRABAJO PERSONAL

Elaborar un plan de
acción personal.

Qué – Cómo – Cuándo

