Liderazgo de Equipos Facultados Hacia el Servicio de Calidad

LET es un seminario taller intensivo donde su equipo aprenderá cómo dirigir el día a día de la empresa en función del cliente, para entregar —de manera repetible y consistente— una experiencia de servicio superior.

LET es el *sistema operativo* para liderar personas y gestionar procesos, camino a construir una Cultura de Servicio en la organización.

Es una metodología con el **modelo de liderazgo** y las **herramientas de gestión** de la calidad del servicio.

LET está disponible en modalidad presencial, en dos días y medio de trabajo continuo, y en modalidad en línea, en seis sesiones remotas en vivo.

Módulo 1

Dirección: las PERSONAS

En la primera parte aprenderemos cómo dirigir el día-a-día en función del cliente, y cómo liderar / dirigir al equipo hacia un alto desempeño.

Practicaremos destrezas de **liderazgo**, **comunicación**, **empowerment**, **coaching**, **trabajo en equipo**, cómo **evaluar** a la gente, cómo **celebrar el desempeño** y cómo crear un entorno en el que sus colaboradores sean capaces de **pensar por sí mismos**, y tomar **decisiones inmediatas** a favor de los clientes:

- "Cliente es todo aquel que no soy yo".
- Único, diferente y memorable: los elementos de la **Experiencia de Servicio**.
- El E**lefante Naranj**a.
- **Marketing Activo**.
- El **mindset** de servicio.

Service Quality Institute Latin America • México: +52 (55) 4169-1185 • Miami: +1 (305) 432-2705 • Colombia: +(57) 300 929 4091 • Guatemala: +(502) 4112-5309 • E-mail: direccion@servicequality.net
Web: www.servicequality.net

- Construyendo un negocio centrado en las **personas**.
- Moverse **rápido** y tomar acción.
- Cómo **liderar** en una organización centrada en el cliente.
- Dirigiendo **equipos** enfocados en servicio.
- Cómo guiar, inspirar y motivar a su equipo en tiempos de crisis.
- Liderazgo de **equipos remotos**.
- Servicio al cliente y trabajo virtual.
- Cómo gerenciar el día-a-día **a conveniencia del cliente**.
- **Empowerment**: logrando que su equipo tome decisiones.
- **Candor**: cómo lograr un alto desempeño en su equipo de trabajo.
- Principios prácticos de **liderazgo** y **comunicación** a nivel directivo.
- Cómo **celebrar** el desempeño.
- Cómo dar **retroalimentación** a sus empleados.
- Asegurando la calidad de las **interacciones**.
- Herramientas de **coaching** para ejecutivos centrados en servicio.

Módulo 2
Políticas y procesos: las ESTRUCTURAS

En la segunda parte de LET nos sumergiremos en los elementos prácticos de la metodología que permiten gestionar el proceso de mejora del servicio al cliente desde el punto de vista estructural: políticas, procesos, sistemas y procedimientos.

Estudiaremos herramientas para identificar y resolver Brechas de Servicio, Huellas de Clientes, Chispazos de lo Obvio y Momentos de la Verdad.

Aprenderemos cómo diseñar Estándares de Calidad de Servicio para su puesto, departamento o para la empresa, cómo evaluar y transformar procesos en fun-

ción de la conveniencia del cliente, cómo detectar políticas que dañan el servicio, cómo documentar Incidencias Predecibles de Servicio (para que nunca vuelvan a ser sorpresa), cómo preparar a su equipo para manejar las Situaciones Impredecibles que nadie puede anticipar y cómo diseñar su propio Modelo de Servicio, a la medida de su organización:

- Descubriendo las **Huellas del Cliente**.
- Cómo detectar **Brechas de Servicio**.
- **Mapas de Servicio** y **Ruta del Cliente**.
- Cómo descubrir los '**Momentos de la Verdad**' en su operación.
- Cientos de **Chispazos de lo Obvio**.
- Detectando áreas y acciones de **mejora inmediata**.
- **Sistemas** y **procesos** de servicio.
- En busca de las **Áreas de Fricción**.
- Identificando **Incidencias Predecibles de Servicio**.
- Estrategias para manejo de **Situaciones Inesperadas**.
- Cómo **crear y documentar** sistemas y procedimientos de servicio.
- Diseñando los **Estándares de Servicio**.
- **Estructuras de retroalimentación** para mantener a su equipo enfocado en el servicio.
- El **Bolsillo de Excelencia**.
- Diseñando el **Modelo de Servicio**.
- Manos a la obra: **El Plan de Acciones Inmediatas LET**.

Para más información:

Cristina Torres, Directora de Negocios
Service Quality Institute - SQI
E-mail: cristina@servicequality.net
www.servicequality.net

✆ **Teléfonos directos en español:**
• México: +52 (55) 4169-1185
• Miami: +1 (305) 432-2705
• Colombia: +(57) 300 929 4091