



Competencias que se desarrollan:

### Competencias Primarias Categorías:

- **Resolución de Conflictos—**  
Reúne a las personas que han sido separadas por sus diferencias.
- **Adaptabilidad—**  
Mente Abierta. Demuestra flexibilidad cuando enfrenta desafíos en el trabajo.

### Categorías de Competencias Relacionadas:

- **Actitud—**  
Mantiene una perspectiva amigable, positiva y entusiasta.
- **Profesionalismo—**  
Proyectar una imagen de madurez e integridad que genere credibilidad.
- **Manejo del Estrés—**  
Diferenciar entre el estrés positivo y el negativo. Mantener una actitud equilibrada.
- **Relaciones Interpersonales—**  
Muestra habilidad consistente para desarrollar relaciones sólidas dentro y fuera de la empresa.
- **Gerencia del Cambio—**  
Busca oportunidades para redireccionarse a sí mismo, a los demás y a la empresa para lograr resultados.
- **Experiencia de Clientes—**  
Crea un ambiente con los clientes para mantener una relación positiva y a largo plazo. Equilibra las experiencias positivas para generar lealtad en los clientes y un deseo de ser campeones para nuestra empresa.

## Servicio al Cliente Interno

### RESUMEN

Desarrollar la cooperación entre departamentos reduce el estrés y agrega valor. Los elementos incluyen identificar a los clientes internos ascendentes y descendentes, analizar sus deseos y necesidades, y crear una comunicación abierta para identificar y actuar sobre oportunidades específicas para mejorar el proceso.

### CONTEXTO

No hay manera de ser una empresa enfocada en el cliente sin estar orientado a las personas. Hay personas en toda nuestra empresa y todos necesitan ayuda para realizar sus trabajos a fin de hacer que los clientes finales que pagan sean felices.

En este módulo, trabajaremos sobre modos de servir mejor a nuestros clientes internos. Comenzaremos con nosotros mismos y nuestras actitudes. Descubriremos formas de mantener abiertas las líneas de comunicación y manejar las expectativas. Cuando trabajamos juntos para cumplir las necesidades de nuestros clientes internos, nuestros clientes externos se llevarán los beneficios de un equipo cohesivo y motivado que se enfoca en ayudar a lograr sus objetivos.

---

Al completar este módulo, los participantes podrán:

- Proporcionar un mejor servicio a nuestro cliente interno para impactar positivamente en nuestros clientes externos
- Ganar una imagen clara de las relaciones de servicio interno en nuestra posición
- Analizar las expectativas de nuestros clientes internos
- Aplicar elementos de servicio al cliente interno ascendentes