



Competencias que se desarrollan:

Competencias Primarias Categorías:

- **Actitud—**
Mantiene una perspectiva amigable, positiva y entusiasta.
- **Conciencia Externa—**
Ve las cosas desde diferentes puntos de vista. Se mantiene actualizado con temas que afectan su responsabilidad.
- **Experiencia del Cliente—**
Motiva experiencias positivas para generar lealtad en el cliente y relaciones de largo plazo.

Categorías de Competencias Relacionadas:

- **Manejo del Estrés—**
Diferenciar el estrés positivo del negativo. Mantener una actitud equilibrada.
- **Relaciones Interpersonales—**
Muestra habilidad consistente para desarrollar relaciones sólidas dentro y fuera de la empresa.
- **Comunicación—**
Practica la escucha activa dando soporte oral o escrito con información significativa.
- **Influencia—**
Direcciona de forma consistente situaciones e inspira en los demás un ambiente ganar-ganar.
- **Adaptabilidad—**
Mente Abierta. Demuestra flexibilidad cuando enfrenta desafíos en el trabajo.

Actitudes Enfocadas al Servicio

RESUMEN

La base y fundamento para desarrollar una cultura de servicio al cliente, es entender sus expectativas, haciendo el kilómetro extra y siendo defensor del mismo. Aplicando herramientas para ayudarlo, interesándonos genuinamente en él, y respetándolo podemos hacer cambiar un comportamiento hostil o ambivalente y convertirlo en entusiasta y leal.

CONTEXTO

Suena simple, pero las empresas exitosas reconocen que la satisfacción al cliente proviene de una serie de eventos interconectados y la lealtad del cliente lleva a la rentabilidad y al crecimiento. Esta experiencia completa puede hacer que un cliente se convierta en un campeón para nuestra empresa.

Este módulo comienza con asumir el 100% de la responsabilidad por nosotros mismos y las actitudes que transmitimos. Cada vez que nos ponemos en contacto con un cliente, se muestran nuestras actitudes. El desafío es mantener un ambiente amigable, de baja presión y alto servicio para nuestros clientes y mantenernos productivos y orientados al servicio durante todo nuestro día.

Al completar este módulo, los participantes podrán:

- Evaluar las actitudes del servicio al cliente para establecer metas de mejora
- Incorporar los Cuatro Impulsores del Servicio al Cliente para desarrollar relaciones con los clientes
- Aplicar los principios para controlar nuestras actitudes
- Utilizar lenguaje de conversación para minimizar la presión