



SERVICIO AL CLIENTE AL ESTILO DISNEY

SEMINARIO INTERNACIONAL

Objetivo general del curso:

Transportar al participante a través de anécdotas, ejemplos, videos, conceptos y ejercicios; aterrizándolo con la metodología real en la prestación de un servicio excepcional.

Se explora el ciclo de calidad en el servicio de Disney, desde la definición de un tema de servicio, el establecimiento de los estándares en la calidad en el servicio, el conocimiento de sus estrategias operacionales y finalmente cómo integrar todo lo anterior definiendo las características del cliente en términos de necesidades, estereotipos, emociones y deseos.

Metodología:

Información técnica básica por parte del instructor.

Dinámicas de ejercicios, recurriendo a hechos reales en la experiencia laboral de los participantes.

Teórico-práctica. Participativa profesor alumnos. Dinámicas de clase con preguntas y respuestas. Audiovisuales.

Expectativas y realidad.
Diferencia entre clientes y fans.
Eficientar el servicio.
Sobregestionar.
Crear una conexión emocional con el cliente.
El servicio impulsa la diferenciación.
Considerar el servicio como un activo económico.
El Factor WOW
Los estándares de calidad y su priorización.
Prestar un servicio de Calidad.
Como es un servicio de calidad.
Las actitudes del empleado.
Curva de experiencia del cliente.
Como diseñar un servicio excepcional.
Ejercicio

Beneficios:

Desarrollar habilidades para poder generar una cultura de servicio al cliente en la organización.

Conocer el modelo de calidad, práctico y exitoso de Disney con la finalidad de desarrollarlo e implementarlo en su empresa.

Desarrollar de manera práctica el concepto de generación de experiencias memorables.

Contar con las herramientas para brindar un servicio excepcional que le permita diferenciarse de sus competidores.

Lograr la satisfacción de su cliente a través del cuidado de los detalles en todos los puntos de contacto para producir percepciones positivas de su servicio.

Dirigido a:

Directores Generales
Gerentes
Supervisores
Jefes Ejecutivos
Recursos Humanos
Mercadeo
Comerciales de ventas
Atención y Servicio al Cliente

Pensum de Estudio



SERVICIO AL CLIENTE AL ESTILO DISNEY

SEMINARIO INTERNACIONAL

EN LA ESCUELA EUROPEA MENS VENILIA INTERNACIONAL GROUP, TE OFRECEMOS CURSOS Y CERTIFICACIONES INNOVADORAS, QUE INCLUYEN CONTENIDOS Y PROGRAMAS EXCLUSIVOS DE ÚLTIMA GENERACIÓN PROCEDENTES DE EUROPA Y ESTADOS UNIDOS ADAPTADOS A LA CULTURA GUATEMALTECA. NUESTRO MÉTODO DE APRENDIZAJE DINÁMICO ES UN SIGNO DE DISTINCIÓN PEDAGÓGICA QUE PERMITE AL ALUMNADO ABRIR LA MENTE AL FUTURO, AL CAMBIO Y A LA EXCELENCIA. CONTAMOS, ADEMÁS, CON UN STAFF DE PROFESORES RECONOCIDOS INTERNACIONALMENTE ORIGINARIOS DE EUROPA Y AMÉRICA, CATEDRÁTICOS, ESCRITORES Y CONFERENCISTAS DE ALTO PRESTIGIO DISPUESTOS A COMPARTIR SUS CONOCIMIENTOS CON AÑOS DE EXPERIENCIA. PODRÁS OBTENER UN TÍTULO CON DOBLE CERTIFICACIÓN ACADÉMICA, CON EL AVAL DE LA ESCUELA EUROPEA DE BARCELONA MENS VENILIA Y LA ICMF DE EE.UU.

Síntesis:

Un servicio excelente no proviene simplemente de una transacción amable o de tecnología útil; es el resultado de entender verdaderamente las expectativas de su cliente y establecer los procesos y los estándares de servicio adecuados para superarlas. Cuando un marco de referencia organizacional une apropiadamente a sus personas, su lugar y sus procesos, colocando al cliente en una posición central, el servicio excepcional se vuelve posible en todos los puntos de contacto con el cliente.

Esto genera una mayor intención de regresar y recomendar a la empresa y refuerza su ventaja competitiva. Un servicio excelente no proviene simplemente de una transacción amable o de tecnología útil; es el resultado de entender verdaderamente las expectativas de su cliente y establecer los procesos y los estándares de servicio adecuados para superarlas. Cuando un marco de referencia organizacional une apropiadamente a sus personas, su lugar y sus procesos, colocando al cliente en una posición central, el servicio excepcional se vuelve posible en todos los puntos de contacto con el cliente. Esto genera una mayor intención de regresar y recomendar a la empresa y refuerza su ventaja competitiva.

Imparte:

Jesús Beorlegui



Asesor en estrategias de mercadeo para reconocidas corporaciones internacionales. Con estudios y especializaciones en Dirección de Marketing por George Washington University, Servicio al Cliente por Service Quality Institute, Neuromarketing por la Universidad de California, Servicio de Calidad al Cliente por Disney Institute.

WWW.MENSVENILIA.GT | +502 2267 5202

