

Certificación Internacional KEY SERVICE

Desarrollo e Implementación de **Cultura de Servicio**



IMPARTIDO POR



Firma consultora que ha asesorado estratégicamente a más de 80 empresas en Centro América y Estados Unidos; además de formar en talleres, diplomados y cursos a más de 80,000 personas de América Latina; expertos implementadores de Cultura de Servicio en distintos giros financieros, industriales, comerciales, etc.; nuestra experiencia ha permitido identificar necesidades y desarrollar las herramientas más funcionales para la aplicación diaria en el servicio al cliente y convertirlo en Cultura Empresarial.

Según estudios realizados por Trainers Inc. el 56% de las nuevas compras o nuevos clientes lo hacen por referencia del servicio y que el 70% de clientes que no regresan y no recomiendan lo hacen también por el servicio.



El servicio al cliente es por mucho el mayor diferenciador para el crecimiento y el cumplimiento de los objetivos empresariales sin importar su giro. El servicio no solo consiste en la amabilidad y el trato a los clientes; Servicio al Cliente es un todo que involucra tiempos de entrega, oferta de valor, procesos de calidad, asesoramiento, estandarización, mejoras de ticket promedio, posicionamiento de marca, atención post-venta, automatización y sistematización. Obviamente el Servicio al Cliente requiere de competencias específicas y especialización en comportamientos enfocados a la satisfacción del cliente; dicha satisfacción se genera en conjunto a la satisfacción del cliente interno tanto de forma extrínseca como intrínseca.

KEY SERVICE

"Con Key Service encontrarás la secuencia, herramientas y todos los detalles que permitirán que el Servicio al Cliente de tu empresa sea excepcional, construyendo con todos los insumos una verdadera CULTURA DE SERVICIO totalmente alineada a la estrategia de tu organización.

Lograrás conocer todo el proceso, desde indentificar las necesidades de servicio de tu mercado, hasta implementar KPI'S relacionados con la lealtad de los clientes y el crecimiento en las ventas de forma medible. Al terminar la certificación los participantes tendrán la capacidad de crear toda la secuencia adaptada a su empresa para implementar el ciclo completo de la cultura de servicio y poder medir los resultados de satisfacción interna y del cliente así como el índice de lealtad, es decir, lograr que los clientes recomienden a tu empresa."

Certificación Internacional
KEY SERVICE
Dirigido a:

- Gerente General.
- Dueños de negocios.
- Gerentes de RRHH.
- Gerente de Servicio al Cliente.
- Gerente de negocios.
- Gerente de mercadeo.
- Jefe de capacitación.
- Comité de servicio al cliente.

KEY SERVICE

INTRO ESTRATÉGICA

Estrategia empresarial
Servicio al Cliente.

MÓDULO 1

- 🔗 Identificación de la estrategia empresarial (de tu empresa).
- 🔗 Los objetivos estratégicos ligados a la estrategia de servicio al cliente.
- 🔗 La perspectiva del cliente desde el punto de vista Cuadro de Mando Integral.
- 🔗 Conoce la claridad del plan estratégico de tu empresa.
- 🔗 El mercado, su comportamiento / la competencia y su comportamiento.
- 🔗 La cadena de valor como base estratégica de la Cultura de Servicio al Cliente.
- 🔗 Integración e importancia de un COMITÉ DE SERVICIO AL CLIENTE integral.



Trainersinc.



IDENTIFICA LAS NECESIDADES

Las necesidades son
la clave del servicio

MÓDULO 2

- 🔗 El índice de satisfacción del cliente, ¿el cliente está contento con tu servicio? MÍDELO.
- 🔗 Descubre el índice de lealtad de tus clientes. Un cliente leal, regresa, recompra y recomienda.
- 🔗 Descubre las principales necesidades de servicio de tus clientes para convertirlas en estándares de calidad. Empieza a estandarizar el servicio.
- 🔗 ¿Tu Servicio al Cliente VENDE? Conoce el KPI índice de Venta Cruzada.
- 🔗 El ticket promedio, INDICADOR CLAVE que mide el nivel de participación y frecuencia de compra del cliente.
- 🔗 La satisfacción del cliente interno debe ser MEDIDA E INFLUENCIADA.
- 🔗 El clima laboral impacta en el Servicio al Cliente.



Trainers inc.



Tu propio modelo de Servicio al Cliente

MÓDULO 3

- ⌘ La estandarización del servicio en comportamientos de los colaboradores.
- ⌘ Empodera a tus colaboradores y mejora la comunicación basada en el SERVICIO.
- ⌘ Creación de guías y protocolos de servicio al cliente según las necesidades identificadas.
 - Protocolos de servicio en sucursales físicas.
 - Protocolos de servicio telefónico.
 - Protocolos de servicio interno.
 - Adapta los protocolos o guías a las necesidades de tus clientes.
- ⌘ Convierte las necesidades del cliente en un MANUAL aplicable.
- ⌘ Convierte la FILOSOFÍA de la empresa en el ADN de los colaboradores.
- ⌘ Crea un plan de trabajo integral para aplicar las implementaciones.



Trainersinc.



SERVICIO y su impacto en las VENTAS

MÓDULO 4

- 🔑 Servicio al cliente y la venta cruzada.
- 🔑 El servicio al cliente como fuente de prospección.
- 🔑 El servicio al cliente para detección de necesidades hacia la venta.
- 🔑 Eleva y mide el crecimiento del ticket promedio.
- 🔑 Incremento de la cantidad de clientes en cartera.
- 🔑 Fidelización del cliente con sistematización del servicio.
- 🔑 Bases de datos, relación con el cliente y su comportamiento.



Trainersinc.



KEY SERVICE

**Lo que no se mide no
se puede gestionar.**
Herramientas de
seguimiento

MÓDULO 5

- 🔗 Implementación de mediciones propias del modelo de Servicio al Cliente.
- 🔗 Creación y vinculación de kpi's servicio / finanzas / ventas / procesos / gestión del talento.
- 🔗 Creación de mapa estratégico basado en el Servicio al Cliente.
- 🔗 Tableros de medición, kpis, iniciativas estratégicas para impactar en el resultado.
- 🔗 Rendiciones de cuentas, feedback individual y por equipo.
- 🔗 Incentivos y reconocimiento por cumplimiento de servicio, ticket y ventas.
- 🔗 Programa de supervisores y tutores internos expertos en SERVICIO.



Trainers^{inc.}



Certificación Internacional KEY SERVICE

Metodología

Contarás con herramientas digitales personalizables para tu empresa.

Lograrás implementar un modelo de Cultura de Servicio para tu empresa.

- 📍 Presencial 100%
- 📍 50% Magistral
- 📍 30% Talleres y herramientas
- 📍 20% Retroalimentación y discusión



KEY SERVICE

De la certificación:

Nuestra certificación cuenta con acreditación de la Northern International University de California; además de contar con 2 créditos académicos.



**NORTHERN
INTERNATIONAL
UNIVERSITY**

NORTHERN INTERNATIONAL UNIVERSITY a su vez reconocida por CUFCE California University Foreign Credential Evaluation; entidad que avala estudios superiores fuera de los Estados Unidos de América.



Certificación Internacional KEY SERVICE

Inversión y Pago:

1 USD\$ 1,800.00 por persona.

1 USD\$ 1,650.00 por persona de 3 a 5 personas.

1 USD\$ 1,500.00 por persona de 5 personas en adelante.

1 EN GUATEMALA:

- Transferencia o depósito bancario.
- Pago con tarjeta de débito o crédito.
- Cuotas neo-link (visa-cuotas).

1 EN EL SALVADOR:

- Transferencia o depósito bancario.
- Transferencia internacional SWIFT.



Certificación Internacional KEY SERVICE

- 13 módulos.
- 4 días de 8 horas.
- 32 Horas efectivas.
- Entrega de herramientas de aplicación inmediata.
- Incluye Coffee Break AM / Almuerzo / Coffee Break PM.
- Incluye parqueo en lugar del evento (Hotel 4 ó 5 estrellas).
- Incluye acreditación de Northern International University de Estados Unidos.
- Incluye work book / manual.



