

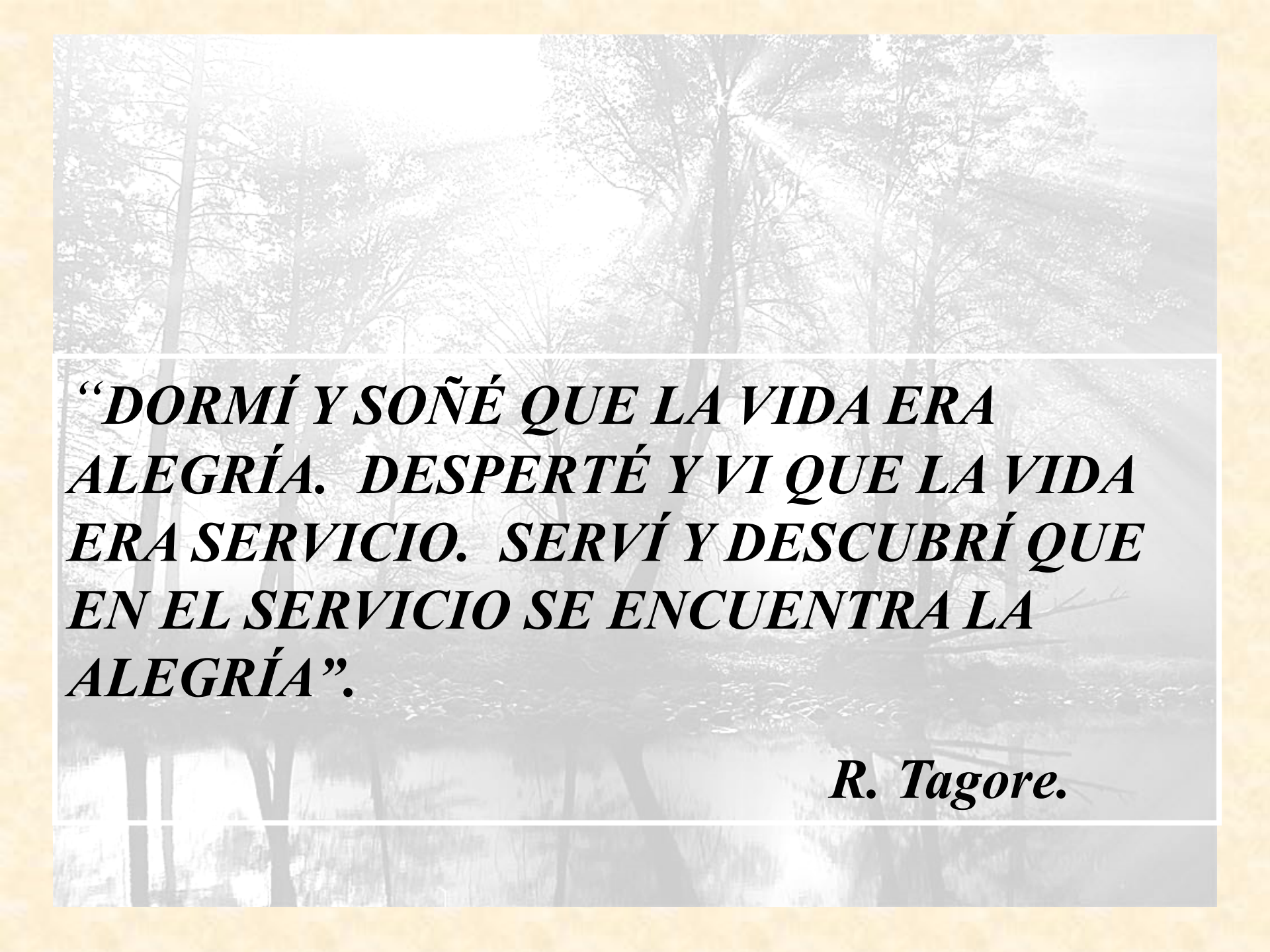
PROGRAMA DE SERVICIO AL USUARIO



“LA CALIDAD DEL SERVICIO AL USUARIO”

FACILITADORA:

DALVIS GONZÁLEZ ROMERO



***“DORMÍ Y SOÑÉ QUE LA VIDA ERA
ALEGRÍA. DESPERTÉ Y VI QUE LA VIDA
ERA SERVICIO. SERVÍ Y DESCUBRÍ QUE
EN EL SERVICIO SE ENCUENTRA LA
ALEGRÍA”.***

R. Tagore.

INTRODUCCIÓN

- **La calidad del servicio al usuario es poder hacer bien las cosas desde la primera vez. Nuestra Institución se debe esforzar por conocer las necesidades de nuestros usuarios y brindarle los servicios que ellos desean tener, recibiendo todo el tiempo un trato de cortesía y amabilidad.**

OBJETIVO GENERAL

- Brindar a los participantes el conocimiento sobre el servicio de calidad que debemos ofrecer todo el tiempo a nuestros usuarios, ya que la institución depende de ellos.
- Esta herramienta será de gran utilidad para nuestra vida, la clave del éxito en la institución, es el Servicio hacia nuestros usuarios, y para poder dar un buen servicio debemos capacitarnos constantemente, ya que nuestra tecnología, y mercado cambian cada día.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Al finalizar la experiencia de aprendizaje los socios de enseñanza del aprendizaje estarán en la capacidad de:
 - Conocer la Filosofía de la Calidad del Servicio al Usuario y manejar con éxito a los usuarios.
 - Describir la calidad en el servicio y mejora de procesos de calidad de las instituciones.
 - Conocer las necesidades del usuario.
 - Identificar las habilidades de comunicación con el usuario.
 - Analizar las situaciones conflictivas, como responder ante estas situaciones de autocontrol.

METODOLOGÍA

- Durante esta experiencia de aprendizaje utilizamos los siguientes métodos de instrucción:
- Caso de estudio
- Ejercicios de Grupo
- Dinámica de Grupos
- Intercambio de Experiencias

TABLA DE CONTENIDOS

MODULO 5: La Calidad el Servicio al Clientes

TEMAS

- 1. ¿Qué es el Servicio?**
- 2. La Filosofía del Servicio al Usuario**
- 3. Como se comunica el buen servicio**
- 4. Qué es la calidad del Servicio al Usuario**
- 5. Quiénes son nuestros usuario**
- 6. Habilidades que debe tener para tratar a los usuarios**
- 7. Nueve formas de proceder ante un usuario disgustado**
- 8. La comunicación eficaz con el usuario**

EXPECTATIVAS

- Al participar en esta experiencia quiero lograr
- Que normas le gustaría proponer para optimizar el tiempo

¿QUÉ ES LA CALIDAD?

- HACER LAS COSAS BIEN DESDE LA PRIMERA VEZ
- ES FORMAR HÁBITOS DE EXCELENCIA
- ES EL CAMBIO DE ACTITUD Y LA REALIZACIÓN DE ACTOS CON RESPONSABILIDAD
- ES LA SATISFACCIÓN TOTAL DEL USUARIO DEL SERVICIO
- ES UN PROCESO CONTINUO DE MEJORA

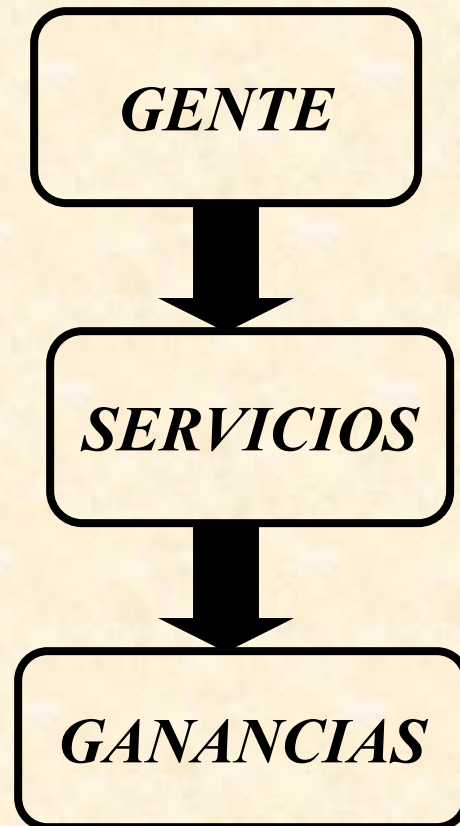


DEFINICIÓN DE SERVICIO

- *HACER ALGO A FAVOR DE OTRA PERSONA*
- *UNA PERSONA ATIENDE A OTRA DE UNA MANERA DIRECTA Y PERSONAL*
- *UTILIDAD O PROYECTO QUE LE RESULTA A UNA PERSONA DE LO QUE OTRO EJECUTA EN ATENCIÓN SUYA.*

FILOSOFÍA DEL SERVICIO AL USUARIO

FILOSOFÍA CORPORATIVA



Calidad de Servicio al Cliente
Preparado por: Magíster Dalvis González Romero
Panamá, República de Panamá

GENTE

Las personas son el capital más valioso de la compañía. La Filosofía Gente/ Servicios/Ganancias se basa en la creencia de que los Individuos motivados y conscientes proporcionan un buen servicio.

SERVICIO

El objetivo corporativo más importante de la institución es el de proporcionar un servicio totalmente digno de confianza a sus usuarios

La satisfacción del usuario es la clave del éxito.

Debe asegurarse la satisfacción del usuario mediante el cumplimiento de sus compromisos de servicio y tratando al usuario con la máxima cortesía personal, todo el tiempo.

GANANCIAS

Las ganancias se obtienen cuando los empleados son esforzados y se dedican a ejecutar el máximo nivel de servicio posible.

La institución debe asegurar que los colaboradores reciban retribución adecuada en las invenciones de trabajo, tiempo y atención que han hecho a la Institución y sus usuarios

¿CÓMO SE COMUNICA EL SERVICIO?

BUEN SERVICIO.....lo saben 7 personas

MAL SERVICIO.....lo saben 12 personas

SOLUCIÓN DE QUEJAS.....lo saben 21 personas

¿QUÉ ES LA CALIDAD EN EL SERVICIO?

**La Calidad del Servicio al usuario
Brinda el nivel competitivo
En el mundo empresarial de hoy**

Calidad de Procedimientos

+

Calidad de Persona

=

Servicio de Calidad Total al Usuario

$$Q = P$$

CALIDAD = PRODUCTIVIDAD

El Programa Q= P ayudará a establecer una cultura corporativa en todos los participantes de las operaciones de la compañía.

- ❖ Mejora la calidad de servicio***
 - ❖ Aumenta la productividad***
 - ❖ Impulsa a la compañía a la delantera de sus competidores***
- 
- An illustration showing two business men in suits climbing a large, 3D red arrow that points upwards and to the right. The arrow is set against a light blue background with a white grid pattern. One man is at the base of the arrow, and the other is higher up, reaching towards the tip. The overall image conveys a sense of upward movement and achievement.

CALIDAD EN EL SERVICIO AL USUARIO

CÓMO: haciendo las cosas correctas desde el principio.

QUÉ: mensajes telefónicos, envíos, despachos, información al usuario, registros, pagos, cálculos, instrucciones al mensajero.

CUÁNDO: todo el tiempo.

DÓNDE: en el trabajo, al atender a los usuarios al ayudar a los usuarios, proveedores, a la gerencia y a los compañeros de trabajo.

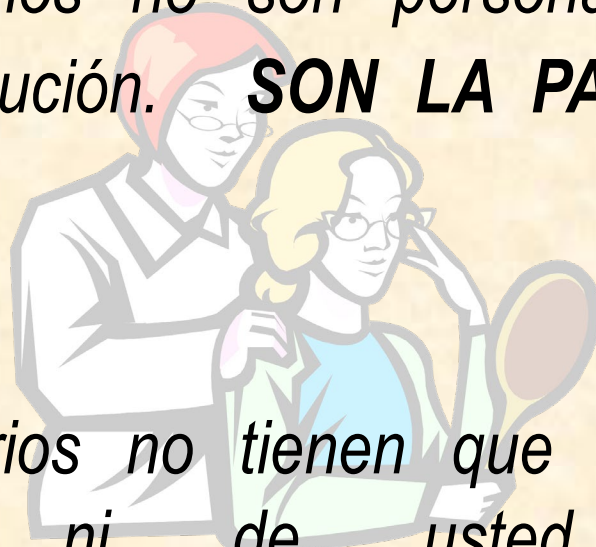
QUIÉN: ¡USTED! ¡Los buenos ejemplos son contagiosos! ¡Sus esfuerzos positivos motivarán a otros.



¿QUIÉNES SON NUESTROS USUARIOS?

➤ *Los usuarios no son personas de fuera de nuestra institución. **SON LA PARTE VITAL DE ÉSTE.***

➤ *Los usuarios no tienen que depender de la Institución, ni de usted. **NOSOTROS DEPENDEMOS DE NUESTROS USUARIOS.***



➤ *Al servirles no les estamos haciendo un favor. **ELLOS NOS ESTAN HACIENDO UN FAVOR A NOSOTROS DE DARNOS LA OPORTUNIDAD DE DARLES SERVICIO.***

➤ **CUANDO EL USUARIO PIDE UN SERVICIO USTED Y LA COMPAÑÍA, DEBEN DARLES EL 100% DE CALIDAD DE SERVICIOS.**



VIDEO DE SERVICIO AL USUARIO

- Recuérdame yo soy tu cliente.
- 1. ¿Cómo fue la atención al usuario en la primera parte del video?
- 2. ¿Cómo debe ser la atención a los usuarios

Recuérdame yo soy tu cliente.



LA EXCELENCIA EN EL SERVICIO ES UNA ACTITUD QUE IMPLICA

- 1. CORTESÍA
- 2. INTEGRIDAD
- 3. FIABILIDAD
- 4. DISPOSICIÓN
- 5. RESPETO
- 6. EFICIENCIA
- 7. DISPONIBILIDAD
- 8. AMISTAD
- 9. CONOCIMIENTO
- 11. PROFESIONALISMO

Video

El virus de la actitud

- Preguntas:

1. ¿Cuáles de estas actitudes, que se observan en el video, hay en su lugar de trabajo?
2. ¿Cuáles son las actitudes que usted tiene, en su lugar de trabajo?
3. ¿Cómo puedo mejorar estas actitudes?

El virus de la actitud



NUEVE FORMAS DE PROCEDER ANTE UN USUARIO DISGUSTADO

- 1. RESPONDA INMEDIATAMENTE.*
- 2. MANTENGA INFORMADO AL USUARIO SOBRE LO QUE USTED HA HECHO.*
- 3. HABLE DE LO QUE PUEDE HACER NO DE LO QUE NO PUEDE HACER.*
- 4. LLEVE AL USUARIO DISGUSTADO A UN SITIO PRIVADO DONDE LA CONVERSACIÓN NO MOLESTE A LOS DEMÁS.*



5. NO CONTRADIGA AL USUARIO.

6. NO TRATE DE GANAR LA DISCUSIÓN.

7. DEJE QUE EL USUARIO DESCARGUE SU IRA Y FUSTRACIÓN.

8. BUSQUE UN PUNTO SOBRE EL CUAL PUEDE LLEGAR A UN ACUERDO.

9. JUSTIFIQUE LAS NORMAS DE LA INSTITUCIÓN HACIÉNDOLAS APARECER COMO UN BENEFICIO PARA EL USUARIO.

LA EXCELENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO AL USUARIO SE LOGRA CON LOS SIGUIENTES PASOS:

- 1. Definamos quién es nuestro usuario
- 2. Acerquémonos a las necesidades de los usuarios
- 3. Definamos la visión del servicio que deseamos darle
- 4. Todos debemos estar orientados al servicio
- 5. Comunicación, compromiso, acción
- 6. Hagamos de la excelencia un hábito

*“SERVIR A LA HUMANIDAD ES
LA MEJOR OBRA DE UNA VIDA”*

*CREDO JÚNIOR POR:
WILLIAN BRONFIELD*

Calidad de Servicio al Cliente
Preparado por: Magíster Dalvis González Romero
Panamá, República de Panamá