



TALLER CUIDADO DEL CLIENTE

OBJETIVO GENERAL:

Aplicar herramientas que permitan mejorar el servicio al cliente en la empresa con una visión sistémica, efectiva y actual.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

Al final del taller los alumnos serán capaces de:

- Aplicar una mirada sistémica a su trabajo, reconociendo el servicio como resultado de un proceso efectivo.
- Aplicar herramientas para coordinar acciones de forma efectiva con el fin de cuidar a los clientes.
- Reconocerse como agente clave en la satisfacción de cliente y en el cumplimiento de los indicadores de servicio de la empresa.
- Aplicar herramientas de análisis y de gestión de riesgo que impactan el cuidado del cliente.

CONTENIDOS:

Módulo 1: Mirada Sistémica

- Mirar el todo, no solo las partes.
- La interdependencia como factor clave para la satisfacción de clientes.
- PEC indirecto: la importancia de los que no están de cara al cliente para asegurar su satisfacción.

Módulo 2: Coordinar Acciones

- La coordinación efectiva como clave para el éxito en el cuidado de clientes.
- Sin coordinación no hay efectividad.
- El cuidado del cliente y la coordinación efectiva.
- Herramientas para la coordinación de acciones.

Módulo 3: Colaboración y Trabajo en Equipo

- Trabajo en equipo y trabajo colaborativo.
- Importancia y alcances para el trabajo efectivo.
- Herramientas para el trabajo colaborativo.



Módulo 4: Gestionando el riesgo en el cuidado del cliente

- Concepto de riesgo.
- El riesgo en la gestión diaria y el impacto en los clientes.
- Herramientas para visibilizar el riesgo para el cuidado del cliente en la gestión del back office.
- Trabajo grupal de cierre.

EXPOSITORA:

Marcela Soto Ducasse

Psicóloga, Universidad de Chile.

Couch Ontológico, certificada por Newfield Consulting - Universidad del Desarrollo.

Postgrado en Psicología Organizacional Universidad de Chile.

Ha sido docente en el MBA y Diplomados de Negocios de la Escuela de Administración de la Pontificia Universidad Católica de Chile.

Docente en el MBA de la Universidad del Desarrollo.

Ha impartido cursos en Alemania, España, Estados Unidos, Argentina, Ecuador, Colombia, Perú y México.

DURACIÓN	: 08 horas cronológicas
FECHA DE INICIO	: Martes 05 de Abril de 2016
FECHA DE TÉRMINO	: Jueves 07 de Abril de 2016
Nº SESIONES	: 2
VALOR	: \$150.000.-

CALENDARIO

MES	FECHA	HORARIO
Abril	Martes 05	18:30 a 22:30 hrs.
	Jueves 0	18:30 a 22:30 hrs.

INFORMACIONES E INSCRIPCIONES

Javiera Sanhueza, Coordinadora Dirección de Educación Continua y Extensión

Av. La Plaza 680, Las Condes.

Teléfonos: (02) 23279339 / (02) 23279622

E-Mail: javierasanhueza@udd.cl

*** La Universidad del Desarrollo se reserva el derecho de dictar o no el programa si no existe el mínimo de participantes requerido.**