



**PROGRAMA ABIERTO**  
**LA CALIDAD PERSONAL**  
PARA CREAR UNA CULTURA DE SERVICIO  
A LOS CLIENTES  
**MÓDULO 2**

**GRUPO DANDO CONSULTORES**  
**GD CAPACITACIÓN Y COACHING**  
Cédula 3-101-911-586



## LA CALIDAD PERSONAL PARA GENERAR EXPERIENCIAS POSITIVAS DE SERVICIO

### OBJETIVOS

- Deseamos que aprendan los elementos, que se debe considerar para mejorar el servicio, que una empresa brinda a sus clientes externos e internos, así como también los errores que se pueden evitar, **partiendo de la calidad personal.**
- Generar “Experiencias Positivas” a sus clientes, partiendo de la **Calidad Personal** de los miembros del equipo.
- Desarrollar temas de **desarrollo personal y profesional:** Trabajar con base en valores, Inteligencia Emocional, Resiliencia, Manejo de Situaciones difíciles, Asertividad, etc.



## ANALIZANDO LAS CAUSAS DE LAS MALAS EXPERIENCIAS DE LOS CLIENTES Y LAS PRÁCTICAS DESEADAS Y CORRECTAS

### CONTENIDO

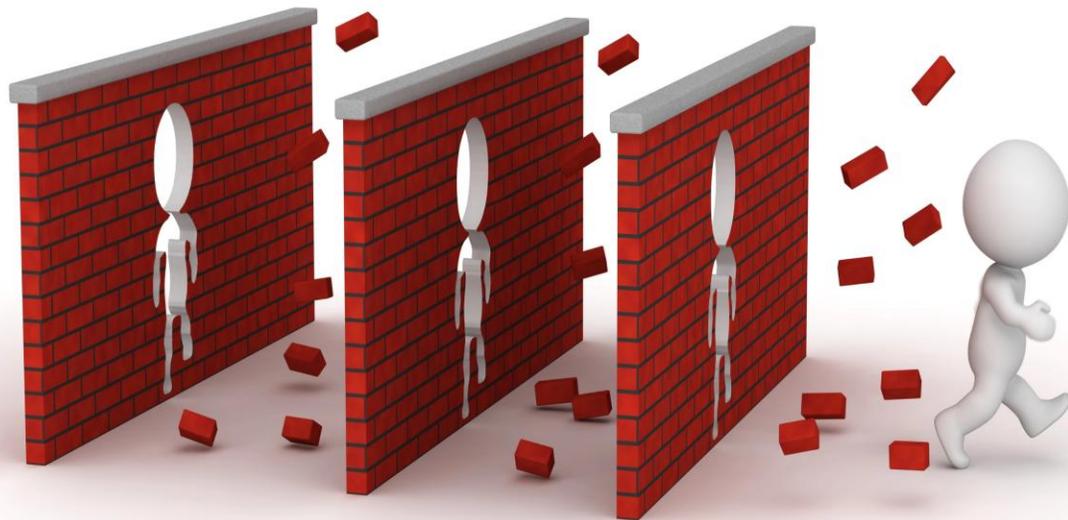
- **Los clientes no se sienten especiales.**  
Incumplimiento de las promesas de servicio. Los equipos no colaboran entre sí. Los procesos no son claros ni eficientes. Personas poco atentas y mal capacitadas y sin un conocimiento profundo de los productos y servicios de la empresa. En resumen, los clientes no reciben lo que esperan.
- **Las prácticas deseadas.** Amabilidad, buen trato y empatía en el trato a los demás. Rapidez de respuesta a las solicitudes de los clientes. Orientar a las unidades “hacia afuera”, con orientación a satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes, distanciándose del “todo hacia adentro”. Fomentar el Empowerment en la toma de decisiones. Ser flexibles cuando se pueda, el criterio para solucionar debe tomarse en cuenta.



## CONTENIDO

- **Elementos que se miden:** Atender con empatía, buena actitud, cortesía y motivación. Personal competente y con Empowerment brindado servicio. Procesos, políticas y recursos para brindar calidad en el servicio.
- **Metodologías de medición:** Encuestas de nivel de satisfacción. Net Promoter Score. Entrevistas dirigidas. Análisis de casos.
- **Valores necesarios para brindar un excelente servicio a clientes:** Compromiso, esfuerzo, integridad, honestidad, puntualidad, reconocer el error, calidad, trabajar con precisión.

CONOCER LA SITUACIÓN ACTUAL DEL SERVICIO A NIVEL INTERNO Y EXTERNO. TRABAJAR CON BASE EN VALORES



RESILIENCIA, CALIDAD PERSONAL PARA BRINDAR  
EXCELENTE SERVICIO

## CONTENIDO

- **Resiliencia:** superar obstáculos Características y ejemplos de personas resilientes. En cuales casos se requiere. Los cinco pilares de la resiliencia: Autoconocimiento. Metas claras. Mirada positiva. Realismo. Creatividad. Guía.
- **Calidad Personal:** ¿Tengo claro el nivel de Calidad de trabajo que me solicitan? ¿Qué calificación dan al trabajo que entrego? Una “firma personal” es apropiarse / adueñarse del trabajo que estamos entregando. Me da tranquilidad que el trabajo entregado cumple con la calidad esperada por los demás. Le pongo “mi sello” con satisfacción. Un deseo de ser mejor profesional, mejor que otros en buen sentido. Destacar en el equipo por valores.



## CONTENIDO

- **Inteligencia Emocional:** Auto conocimiento. Control de emociones. Comprensión de otros. Interacción con los demás. Diagnóstico personal. Plan de acción.
- **Cambio personal:** Factores que contribuyen a la resistencia al cambio. Conductas que evidencian la resistencia al cambio. Consejos para comprender y adaptarse al cambio.
- **Asertividad:** Conceptos básicos. Técnicas de comunicación asertiva: El disco rayado. El estabilizador. El compromiso viable. La transmisión activa. La recepción activa. La autorrevelación. Técnica para disminuir la ira. La pregunta confrontante.

INTELIGENCIA EMOCIONAL, CAMBIO PERSONAL,  
ASERTIVIDAD PARA BRINDAR EXCELENTE SERVICIO



**PROGRAMA ABIERTO  
GENERANDO EXPERIENCIAS POSITIVAS  
A LOS CLIENTES **MÓDULO 2****

## **DURACIÓN – PRECIO:**

- La duración del programa es de **4** días de curso.
- Se imparte en 4 sesiones de manera semanal.
- Las personas participantes deben hacer 4 tareas o asignaciones durante el curso,
- Precio por persona: **\$790 IVAI** e incluye: instrucción, materiales a colores, videos, ejercicios, dinámicas, etc.
- Se brinda alimentación completa: desayuno, almuerzo, merienda.
- Fechas: **28 agosto. 4, 18 y 25 setiembre**
- Hotel Crown Plaza Corobicí.
- **GD Capacitación y Coaching**  
Cédula Jurídica 3-101-911-586