



Presenta POST GRADO EN **CUSTOMER EXPERIENCE**

“It’s all about the Experience”

IV Edición – Noviembre 2011

TEMATICA



“Liderando al Talento Humano para Implantar una Cultura de Servicio de Calidad Superior y crear experiencias memorables en sus clientes”

**Incluye
International Customer Service Certified Leader (ICCSL) de
Service Quality Institute, Minneapolis, MN. USA**

1. Objetivo:

Proveer los conocimientos y técnicas en un enfoque estructurado para que el participante dirija eficazmente un Plan Estratégico, para transformar la Cultura de Servicio en su organización y atraer nuevos clientes, conservando los existentes, desarrollando entre sus empleados las habilidades y destrezas para dar un servicio excepcional e incrementar las ventas, la participación del mercado, multiplicar las utilidades en su organización y convertirla en el líder del mercado.

2. Dirigido a:

Consultores, Asesores, Juntas Directivas, plana mayor de Gerentes de Área y Estrategas, Equipo de Recursos Humanos, líderes de unidades de negocio a cargo de generar ventas e interactuar con clientes y funcionarios responsables de dirigir personal.

TEMATICA DEL POST GRADO

MODULO 1: SERVICE STRATEGY

**LIDERAZGO DE FUERZAS DE TRABAJO SINERGETICAS HACIA LA
EXCELENCIA EN EL SERVICIO - LIFT**

21 Horas, 7 Jornadas, de 6:00 A 9:00 PM.

CATEDRATICO: Ing. Salvador Antonio Vaquerano.

FECHAS: 15, 17, 22, 24 de Noviembre y 1, 6 de Diciembre 2011

Trabajo de Graduación (PAG): Martes 24 de Abril 2011)

(Plan de Acción Gerencial – PAG)

Objetivos:

- 1) Definir una aproximación para conocer las necesidades intelectuales y emocionales de los clientes.
- 2) Capacitar a los líderes para definir los estándares de servicio de calidad y comunicarlos a sus empleados.
- 3) Capacitar a los líderes para ofrecer una retroalimentación útil y continua a sus empleados.
- 4) Capacitar a los líderes a facultar a sus empleados para alcanzar y superar las necesidades intelectuales y emocionales de los clientes.
- 5) Capacitar a los líderes para crear una atmósfera de trabajo en equipo y colaboración.

- Tema 1: Introducción: Cómo crear una cultura de servicio?

- Tema 2: Definiendo el Servicio de Calidad.
- Tema 3: Puntos de Servicio y Puntos de Dirección.
- Tema 4: Introducción a la Administración de la estrategia de servicio
- Tema 5: Estándares de un Servicio de Calidad.
- Tema 6: Retroalimentación Positiva
- Tema 7: Facultamiento – Empoderamiento – Empowerment.
- Tema 8: Trabajo en Equipo Sinérgico
- Tema 9: PAG: Plan de Acción Gerencial

MODULO 2: FEELINGS

SENTIMIENTOS, SERVICIO DE CALIDAD.... HOY Y SIEMPRE!

12 Horas, 4 Jornadas, de: 6:00 a 9:00 PM

CATEDRÁTICO: Lic. José Roberto Ramos Greve

FECHAS: 8, 13 y 15 de Diciembre 2011 y 5 de Enero 2012. (Tarea 1: Catedrático dará fecha).

Objetivos:

- 1) Mejorar y aumentar la sensibilidad del cliente por medio de un servicio concentrado en él. Esta es la clave para tener un éxito continuo en cualquier campo de los negocios.
- 2) Aumentar la autoestima y la auto imagen, así como el orgullo personal y la profesionalidad de cada uno de los que trabajan en una empresa, cuando llegan a dominar y a poner en práctica diariamente esta filosofía.

TEMÁTICA:

- 1) **Comprender por qué la Gente Hace lo que Hace.**
 - Capítulo 1: ¿Por qué la gente hace lo que hace?
 - Capítulo 2: Cómo sentirse bien con uno mismo.
 - Capítulo 3: Trate a la gente con respeto.
 - Capítulo 4: La calidad de su trabajo.
 - Capítulo 5: Cómo hacer un poco más que el mínimo.
- 2) **Comprender los Efectos de la Comunicación Positiva y negativa.**
 - Capítulo 6: El lenguaje de la comunicación positiva.
 - Capítulo 7: ¿Cuál es su imagen?
 - Capítulo 8: ¿Qué necesita el cliente?
- 3) **El Arte de Satisfacer a los Clientes.**
 - Capítulo 9: El arte de satisfacer a los clientes.
 - Capítulo 10: Servicio de calidad para los demás.
 - Capítulo 11: Cómo manejar las quejas.
- 4) **Reforzamiento de las Técnicas del Servicio de Calidad.**
 - Capítulo 12: Conclusiones.

MODULO 3: SPEED

RAPIDEZ EN EL SERVICIO AL CLIENTE:

9 Horas, 3 Jornadas, de: 6:00 a 9:00 PM

CATEDRÁTICO: Ing. Rodrigo Nerio

FECHAS: 10,12 y 17 de Enero 2012. (Tarea 2: Catedrático dará fecha).

Objetivos:

- Reducir dramáticamente el tiempo que toma completar cualquier tarea para los clientes o compañeros de trabajo: Haciéndolo Rápido, Haciéndolo Ahora y Haciéndolo Bien.
- Alterar el marco mental de sus empleados eliminando las barreras y acreditándolos para actuar con rapidez y revisar las políticas y sistemas que lo restringen.

Temática:

- Como se define la rapidez
- Barreras que obstaculizan la rapidez
- El Marco mental de Rapidez.
- Acreditación. Como la facultación puede aumentar la rapidez
- Políticas, procedimientos y sistemas que apoya la rapidez
- Técnicas y Herramientas. Juego de Roles.
- Precisión. Como utilizar la rapidez en conjunto con calidad y precisión.
- Mantenga sus Promesas y Cúmplalas. Como prometer poco y entregarle mas de lo que espera al cliente.
- Cómo puede usted conseguir el trabajo hecho cinco veces más rápido que cualquier otra persona?
- Cómo usar un servicio excepcional como ventaja de diferenciación.
- Cómo mantener la calidad del servicio.
- Cómo identificar y superar las expectativas del cliente.
- Como ahorrar el tiempo de sus clientes y el suyo también.
- Como hacerlo rápido, hacerlo ahora y hacerlo bien, pero permanezca a cargo de la situación.
- Cómo ofrecer la mejor solución o servicio con rapidez.

MODULO 4: CUSTOMER RETENTION

RETENCION DE CLIENTES, LEALTAD DE POR VIDA.

12 Horas, 4 Jornadas, de: 6:00 a 9:00 PM

CATEDRATICA: Lic. Cesar Eduardo Guerrero Gamero

FECHAS: 19, 24, 26 y 31 de Enero 2012. (Tarea 3: Catedrático dará fecha).

Objetivo General:

Facultar a los empleados para hacer lo que sea necesario para salvar al cliente y mantenerlo Leal de por Vida.

Objetivos Específicos:

- Ayudar a desarrollar un servicio de clase mundial.
- Definir la Recuperación del Servicio.
- Facultar a los empleados al máximo nivel.
- Identificar los procedimientos de la Recuperación del Servicio.
- Ahorrar tiempo y dinero al evitar los rodeos.
- Describir las habilidades y técnicas que ayudarán a sus empleados a transformar un cliente insatisfecho en otro que esté completamente contento y Leal de por Vida.

Temática:

- Sección 1: Introducción. Preparación mental para la recuperación del servicio.
- Sección 2: Qué es la Recuperación del Servicio. Definición de Recuperación del Servicio. Poniendo el Valor del Cliente en Perspectiva.
- Sección 3: La Capacitación es Esencial. Asumiendo responsabilidad aunque no sea su culpa.
- Sección 4: Acreditación. La Piedra Angular de Recuperación del Servicio. Facultar a los empleados al máximo nivel.
- Sección 5: Modelos de Recuperación del Servicio. Ejemplos de Recuperación del Servicio en Práctica. Técnicas de Recuperación del Servicio.
- Sección 6: Políticas y Procedimientos. A favor de la Recuperación del Servicio. Cómo usar un servicio excepcional como ventaja de diferenciación
- Sección 7: Del Infierno al Cielo en 60 segundos o menos. Síntesis.

MODULO 5: REMEMBER ME

RECUERDAME

9 horas, 3 Jornadas, de: 6:00 a 9:00 PM.

CATEDRATICO: Lic. Rony Galdámez.

FECHAS: 7, 9 y 16 de Febrero 2012. (Tarea 4: Catedrático dará fecha).

Objetivo:

El programa Recuérdame le enseñará a ver las cosas de distinta manera. Usted entenderá la importancia de autoanalizarse, sus acciones y su desempeño en el trabajo. Reevaluará cómo se relaciona con los clientes y lo que quisiera poder recordar de ellos. Queremos que examine sus experiencias como empleado y como cliente. ¿Cómo se siente cuando alguien lo Recuerda? ó aún más importante ¿Cómo se siente cuando alguien NO lo Recuerda?

Temática:

- Sección 1: ¿Qué hay en un Nombre?
- Sección 2: Barreras que Impiden Recordar.
- Sección 3: Lo que el Cliente Experimenta.
- Sección 4: Las Expectativas del Cliente.
- Sección 5: Mejorando su Memoria.
- Sección 6: Qué debe Recordar y Porqué
- Sección 7: Técnicas para Recordar y Usar Nombres.
- Sección 8: Reglas de Etiqueta en el Uso de los Nombres.
- Sección 9: Atenuando Situaciones Problemáticas.
- Sección 10: En Conclusión.

MODULO 6: EMPOWERMENT

FACULTAMIENTO: Un estilo de vida!

9 horas, 3 Jornadas, de: 6:00 a 9:00 PM.

CATEDRATICO: Licda. Iliana Samayoa de Velásquez.

FECHAS: 23 y 28 de Febrero y 1ero. de Marzo 2012. (Tarea 5: Catedrático dará fecha).

Objetivo:

El programa Facultamiento le enseñará cómo tomar la iniciativa proactivamente. Usted comprenderá la importancia de autoanalizarse, sus acciones, y el desempeño en su trabajo. Usted evaluará cómo interacciona con clientes irritados. Queremos que examine sus experiencias en el trabajo y como clientes. ¿Cómo se siente cuando una organización le resuelve un problema sin ningún contratiempo? Y por el contrario, ¿cómo se siente cuando no pueden resolverle un problema en absoluto?

Temática:

- Capítulo 1: ¿POR QUÉ ESTAMOS AQUÍ?
- Capítulo 2: ENTONCES, ¿QUÉ DIABLOS ES EL FACULTAMIENTO?
- Capítulo 3: CREANDO UNA CULTURA DE FACULTAMIENTO
- Capítulo 4: SI EL FACULTAMIENTO ES TAN BUENO, ¿POR QUÉ NO ESTÁ EN TODAS PARTES?
- Capítulo 5: ¡PREPÁRENSE PARA LA GRAN RECOMPENSA!
- Capítulo 6: SONRÍA: UNA FOTOGRAFÍA DEL FACULTAMIENTO
- Capítulo 7: LAS REGLAS DEL FACULTAMIENTO
- Capítulo 8: FACULTAMIENTO. UNA HISTORIA EXITOSA
- Capítulo 9: AL FACULTAMIENTO LE TOMA TIEMPO DESPEGAR
- Capítulo 10: EN RESUMEN, ¿QUÉ HEMOS APRENDIDO?.

MODULO 7: EMOCIONES

Forjando Conexiones Emocionales y Memorables con sus Clientes

9 Horas, 3 Jornadas, de: 6:00 a 9:00 PM.

CATEDRATICO: Licda. Ana Elia Quijano de Batres

FECHAS: 8,13y15 de Marzo de 2012. (Tarea 6: Catedrático dará fecha).

Objetivos:

El éxito de su organización u empresa depende de cómo se sienten sus empleados y de cómo ellos podrán afrontar las situaciones cotidianas en su trabajo y el hogar, Emociones proveerá esas habilidades y destrezas derivadas de usar una inteligencia emocional para satisfacer las crecientes demandas de los clientes y construir un compromiso emocional de largo plazo.

Temática:

- CAPITULO 1 CONECTANDO LAS EMOCIONES CON MI YO
- CAPITULO 2 EL ASOMBROSO PODER DE TU MENTE
EL COMPROMISO DE CONOCERNOS
- CAPITULO 3 TODOS SOMOS IMPORTANTES
DANZANDO CON EL ÉXITO Y EL RESPETO
- CAPITULO 4 Gimnasia Cerebral: ¡Atrévase! ¡Anímese! A Ser Feliz
¿POR QUÉ NOS ATRAPAN LOS PENSAMIENTOS NEGATIVOS?
- CAPITULO 5 Cómo Dejar Huellas Memorables de Servicio
¿POR QUÉ LAS IMPRESIONES SE QUEDAN EN EL RECUERDO?
- CAPITULO 6 ¿POR QUÉ LLEGARON A “SER A GRANDES”
LA LLAVE DE LA VIDA Y EL EXITO
- CAPITULO 7 ACTIVIDADES DE DISCUSION GRUPAL

MODULO 8: LA DIFERENCIA ESTRATEGICA

Reto a la Excelencia mediante la Experiencia

9 Horas, 3 Jornadas, de: 6:00 a 9:00 PM.

CATEDRATICO: Ing. Salvador Antonio Vaquerano.

FECHAS: 22,27 y 29 de Marzo 2012. (Trabajo de Graduación: PAG).

Objetivo General:

Integrar en la organización los 4 pilares para desarrollar La Diferencia Estratégica o LDE, Aprendizaje activo para Gerentes: Mejorar la comprensión de los elementos del servicio al cliente, perfeccionar las habilidades de asesoramiento (coaching) para el mejoramiento continuo e iniciar nuevas estrategias para mejorar el nivel de servicio que se ofrece.

LDE es la continuación de Service Strategy o LIFT: Liderazgo de Fuerzas de Trabajo Sinérgicas.

Objetivos Específicos:

- Para apoyar a sus colaboradores en la búsqueda de oportunidades para aprender y desarrollarse en la entrega del Servicio.
- Asesorar a sus colaboradores para que logren mejoramiento continuo y celebren los éxitos alcanzados.
- Ser más efectivos al dar Retroalimentación Positiva.
- Eliminar obstáculos para alcanzar los objetivos del servicio de calidad.
- Desarrollar estrategias para mejorar el nivel de servicio de calidad.

Temática:

1. Introducción.
2. SynerForce: Integración de Fuerzas de Trabajo para crear cultura
3. Como Alcanzar la Diferencia Estratégica
4. Alcanzando la Excelencia: El Rol del Asesor
5. Momentos de la Verdad: Oportunidades para Mejorar.
6. Identificando Resultados Deseados: Las Pruebas de Éxito.
7. Evaluación del Desempeño en Servicio al Cliente.

8. Cualidades del Asesor: Características del “Mejor Asesor”, Beneficios del Asesoramiento.
9. Las Expectativas desde la perspectiva del Cliente.
10. Estándares del Servicio de Calidad: Comunicándolos a los empleados.
11. Coaching: El Arte de Preguntar, seguir instrucciones. De mente abierta vrs. De mente estrecha.
12. Coaching: Asesorando el Desempeño en Servicio al Cliente. Causas del mal desempeño. Revisión de las habilidades y estrategias de asesoramiento.
13. Trabajo en Equipo: Implementando una Campaña para promover el Trabajo en Equipo.
14. Conclusión y Celebración: Ejercicio de Reflexión para Gerentes.

MODULO 9: TRABAJO DE GRADUACION

Plan Estratégico para el cambio cultural, Plan de Acción Gerencial (PAG).

12 Horas, 4 Jornadas, de: 6:00 a 9:00 PM.

FECHAS: 10,12,17 y 19 de Abril 2012 (TAREA: Martes 24 de Abril 2012).

ASESOR: CATEDRATICO: Ing. Salvador Antonio Vaquerano

DESARROLLO: 50% en Aula y 50% fuera del Aula, Con Asesoría, Seguimiento y Evaluación.

INFORMACION:

- Fecha de Entrega a ISEADE de Calificaciones del Seminario de Graduación - PAG: **Miercoles 2 de Mayo de 2012.**
- **ACTO DE GRADUACION y Toma de Fotografía: Martes 15 de Mayo de 2012.**

VALOR DEL POSTGRADO: \$1,337.00, PAGADERO EN SIETE (7) CUOTAS MENSUALES DE \$191.00 CADA UNA.

REQUISITOS DE MAESTRIA Y POST GRADO: Poseer Título Académico Universitario.

Más Información: [www.iseade.edu.sv/programa academico/requisitos de ingreso y graduación.](http://www.iseade.edu.sv/programa_academico/requisitos_de_ingreso_y_graduacion)

NOTA: HABRÁ UN **DESAYUNOS INFORMATIVOS** SOBRE EL CONTENIDO Y DESARROLLO DEL POSTGRADO LOS DÍAS **MARTES 11 Y 25 DE OCTUBRE DE 2011**, de 7:00 a 9:00 A.M., **SALA 5, ISEADE-FEPADE, CALLE EL PEDREGAL Y CALLE ACCESO A ESCUELA MILITAR, FRENTE A LA GRAN VÍA, ANTIGUO CUSCATLÁN.** Aquí se dará a conocer las Normas y Requisitos de ISEADE en cuanto a:

- Asistencia,
- Foto de Graduación,
- Calificaciones de los Módulos y
- Calificación del Seminario de Graduación.
- Diploma.

EL PRIMER DIA DE CLASES: Se dará a conocer aspectos sobre Solvencia Económica y mecánica de entrega de material a los alumnos.

DESAYUNO: Entrada Gratis, confirmaciones al Tel.: 2212-1728
con Lic. Alicia Urquilla de Castaneda email: aurquilla@iseade.edu.sv

MAESTRÍA ISEADE TEL:(503)-2212-1700 WEB: www.iseade.edu.sv