

Logrando un Servicio Estelar[®] Experiencias

Entrenamiento

Entre todos los esfuerzos para obtener resultados exitosos, brindar un servicio estelar ocupa hoy un lugar prioritario y estratégico.

Frente al constante aumento de la presión en los negocios, la experiencia positiva que vive el cliente a través del buen servicio que recibe, establece una genuina diferenciación competitiva, produce mayores ganancias y fideliza a los clientes.

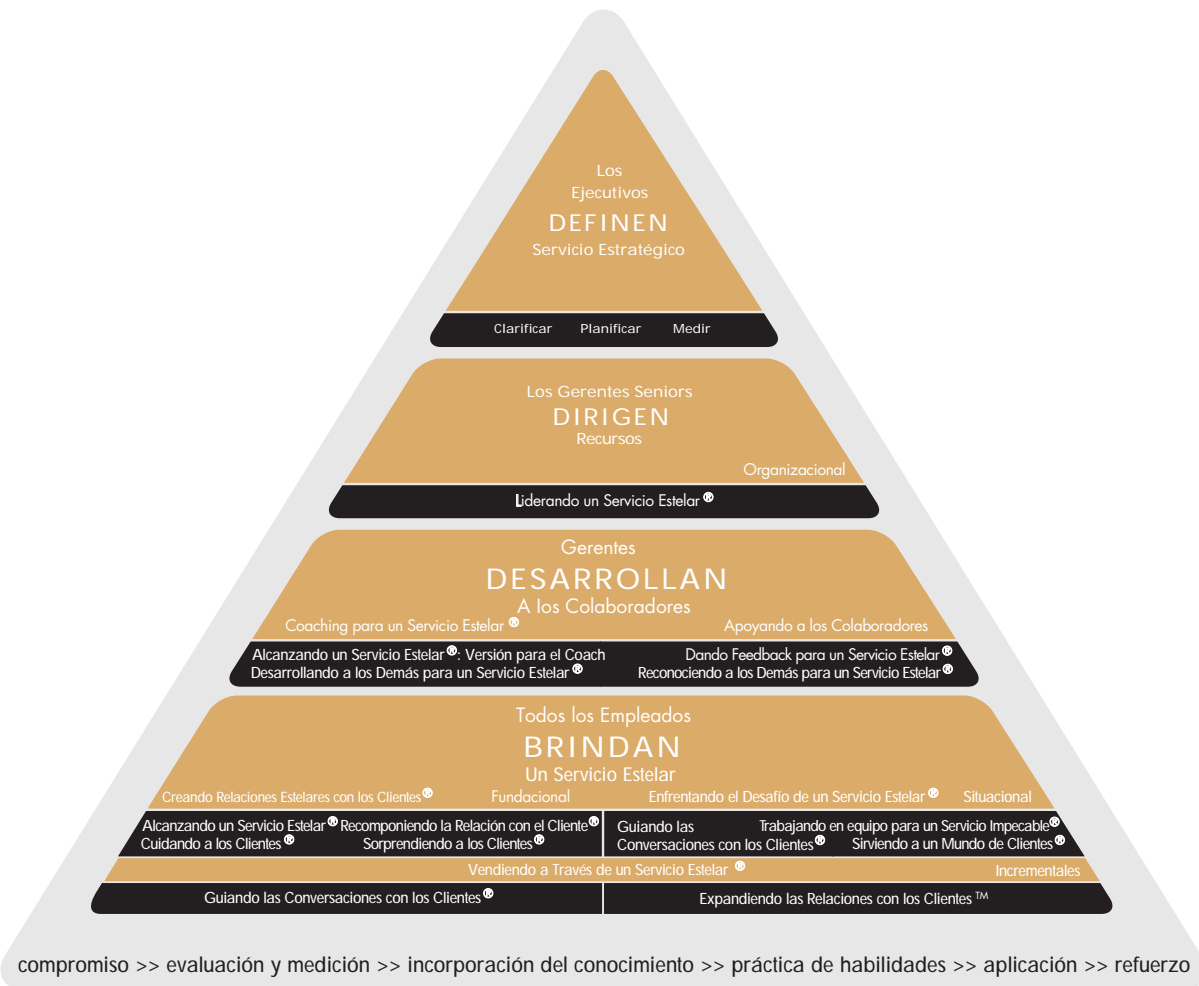
En el pasado, un buen producto era la piedra angular que sostenía el éxito de una compañía y el servicio constituía solo una parte de aquello que ofrecía. Pero hoy en día, con el aumento de la competencia, la mayor presión de los precios, el libre acceso a la información a través de Internet y la facilidad de los clientes para cambiar de proveedor, el servicio ha pasado a ser un factor crítico de la estrategia comercial. ¿Qué separa a los excelentes prestadores de servicio de los demás?: varios factores. Un componente importante que consideran aquellos que se destacan por el servicio es la emoción. Solo el 17 por ciento de los líderes de negocios tiene en cuenta las emociones del cliente al tomar decisiones(1). Ya no se trata sólo de producto, precio, publicidad o logística. El servicio estelar ha ocupado el centro de la escena. Actualmente es una preocupación central en las organizaciones comerciales exitosas y lo seguirá siendo cada vez más en el futuro. Por ello, y sin lugar a dudas, la inversión en el desarrollo de habilidades de servicio y el aprendizaje basado en las mejores prácticas, establecen una gran diferencia(2). Si bien el camino hacia la excelencia en el servicio no resulta fácil y aunque nunca se alcance al ciento por ciento, constituye la mejor estrategia competitiva pues a los demás competidores les puede resultar muy difícil de imitar. Prácticamente los obliga, si no la tienen, a generar una cultura de servicio, impulsada por conceptos y criterios compartidos, apoyada en el buen uso de la tecnología y en procesos adecuados, ejecutados por personas preparadas, motivadas y comprometidas. Los trabajos que implican interacciones complejas con los clientes, y que requieren análisis y resolución creativa de problemas, se han incrementado a una tasa fenomenal. En consecuencia, las compañías capaces de desarrollar personas dotándolas de habilidades críticas de servicio, tienen una clara ventaja sobre aquellas que fracasan por carecer de recursos humanos aptos para posicionar su marca en el mercado, transmitiendo el aspecto emocional de la misma, puesto de manifiesto en el servicio.



Desarrollando la fuerza de
trabajo del siglo XXI

¹ IBM Servicios de Negocios Globales. Encuesta sobre la Experiencia de los Consumidores.

² McKinsey & Company. La Próxima Revolución en Interacciones.



Contenidos Relevantes que Conducen a Resultados, Basados en Investigaciones

AchieveGlobal creó el sistema **Logrando un Servicio Estelar®** basándose en años de investigaciones, de las cuales participaron cientos de organizaciones líderes de todo el mundo. Este largo proceso permitió descubrir los principales temas de negocios que afectan el servicio al cliente hoy en día. Adicionalmente, también logró identificar un conjunto de habilidades necesarias para crear y sostener una verdadera cultura de servicio. El sistema **Logrando un Servicio Estelar®** fue diseñado a partir de esa profunda comprensión acerca del servicio y de las necesidades de los clientes.

Para poder brindar un servicio excelente, un servicio estelar, resulta absolutamente necesario que todas las personas de la organización incorporen y pongan en acción determinados conceptos, habilidades y comportamientos, que el cliente observa, aprecia, vuelve por ellos y comenta con sus amistades. El management y los colaboradores, de todos los niveles de la organización y a través de todas las funciones, necesitan incorporar habilidades que los ayuden a:

- Generar aumento y repetición de negocios, promoviendo un apego emocional a su marca.
- Transformar a los que compran por primera vez, así como a los que lo hacen habitualmente, en clientes de por vida.
- Diferenciarse, en un mercado altamente competitivo.
- Convertirse en paladines de su organización.
- Ir más allá de la satisfacción, manejando la experiencia del cliente en cada uno de sus contactos con la empresa, con eficacia y esmero.
- Construir positivas relaciones internas, que aumenten la productividad y disminuyan la rotación.

Un Enfoque Sistémico

Logrando un Servicio Estelar® brinda un enfoque sistémico, que abarca desde la elaboración de estrategias de servicio, hasta las habilidades y procesos necesarios para llevarlas a cabo, en todos los niveles de la organización. AchieveGlobal enfoca a la organización en su conjunto, distinguiendo y abordando cuatro niveles, cada uno con sus específicas necesidades de desarrollo. A su vez, esos niveles se dividen en áreas de habilidades. A cada una de ellas se dirigen uno o varios programas de entrenamiento y su consultoría asociada.

La Pirámide precedente grafica nuestro proceso asegurar la obtención de resultados a través de toda la organización:

- En el nivel superior, los Ejecutivos **definen** los resultados que se desean obtener. Determinan aquello que debe ocurrir en la organización para alcanzarlos, y elaboran las estrategias para lograrlo.
- El management de los niveles intermedios (gerentes de unidades de negocios, gerentes de áreas, otros niveles gerenciales, supervisión, especialistas, etc.) **dirigen** las tareas para **desarrollar** la capacidad de la organización para implementar las estrategias, a través de las personas, procesos y sistemas.
- Finalmente, los individuos (empleados, operarios, etc.) **implementan** las tareas, transformando los resultados deseados en una realidad, a través de comportamientos productivos.

Cada uno de estos cuatro niveles, identificados con un verbo de acción: **definir, dirigir, desarrollar e implementar**, requiere un enfoque específico de aprendizaje y cambio. Cualquier iniciativa estratégica de entrenamiento que pretenda un resultado coherente e integral, debe abarcar todos los niveles de la organización.

En la pirámide graficada, se pueden ver los diferentes workshops disponibles para satisfacer las necesidades puntuales de todos los niveles.

Los Ejecutivos DEFINEN las Estrategias de Servicio

Para alcanzar resultados mediante la mejora del servicio al cliente, se necesitan estrategias y que toda la organización comparta ciertos conceptos y practique determinadas habilidades. Nuestro entrenamiento provee dichas habilidades y fundamentos conceptuales.

El éxito de la organización aumenta cuando los líderes y los colaboradores:

- Entienden cuál es el rumbo de la organización.
- Ven una razón válida para el cambio.
- Reconocen el beneficio del cambio para la organización y para ellos mismos.
- Tienen oportunidades para aplicar las habilidades adquiridas en el entrenamiento y reciben apoyo al hacerlo.

Los profesionales de AchieveGlobal, pueden trabajar en conjunto con los Ejecutivos de la organización aportando experiencias e ideas, tendientes a definir y acordar acciones para una implementación de alto impacto, que maximice los resultados deseados.

En tal sentido, colaboran para:

- Clarificar el rumbo a seguir y los resultados deseados.
- Avanzar, asegurándose de que los procesos de servicio estén diseñados para crear momentos de definición positivos con los clientes.
- Sostener el impulso, a través de la práctica del coaching y la utilización de estándares y mediciones.

Los Gerentes DIRIGEN Procesos y Administran Recursos para Sostener la Cultura de Servicio Liderando un Servicio Estelar® (workshop de 2 días) Organizacional

Generar compromiso con el servicio a través de toda la organización para aumentar la fidelidad del cliente, es un desafío que enfrentan muchas organizaciones en la actualidad. Para desarrollar una verdadera cultura de servicio, centrada en exceder las expectativas del cliente, es necesario rediseñar los procesos de servicio y se deben establecer estándares.

Liderando un Servicio Estelar® ayuda a los gerentes a:

- Explorar los conceptos clave, que constituyen los cimientos de un servicio estelar.
- Elaborar un compromiso de servicio, que sirva de marco de referencia para todas las decisiones, acciones de servicio, y estándares. Ese compromiso, específicamente debe explicitar:
 - ¿Quiénes son mis clientes, internos y externos?
 - ¿Qué hago para ellos?
 - ¿Cómo quiero que ellos se sientan respecto del servicio que les brindo?
- Utilizar la retroalimentación del cliente para crear un Mapa de Ruta de la Experiencia el Cliente y luego actualizarla para mantenerla alineada con el compromiso de servicio.
- Crear una cultura y estándares de servicio (qué tipo de personas incorporo a la organización, cómo las desarrollo, cuáles son las metas, políticas y procedimientos).
- Prepararse para aplicar las herramientas en el trabajo, junto con sus colaboradores.

Los Gerentes y Supervisores DESARROLLAN a los Colaboradores

Coaching Acerca del Servicio Estelar® (workshop de 2 días) Apoyo

Los empleados competentes y confiables no surgen de forma casual. Llegan a ser colaboradores desarrollados y motivados cuando reciben coaching sistemático por parte de sus gerentes y supervisores. Nuestro workshop de coaching se centra en desarrollar las habilidades específicas para brindarlo diariamente, en la búsqueda de resultados.

Explora el valor del servicio estelar y provee habilidades para desarrollar a los demás, estableciendo con ellos relaciones constructivas y reconociendo sus esfuerzos, para afianzar y reforzar los comportamientos deseados.

El workshop incluye los siguientes temas:

- Módulo 1: Logrando un Servicio Estelar®: Versión para el Coach (4 horas)

- Módulo 2: Desarrollando a los Demás para un *Servicio Estelar*® (4 horas)
- Módulo 3: Brindando Retroalimentación Constructiva para un *Servicio Estelar*® (4 horas)
- Módulo 4: Reconociendo a los Demás para un *Servicio Estelar*® (4 horas)

Todos los Empleados IMPLEMENTAN y BRINDAN un *Servicio Estelar*

Los empleados son los responsables de realizar acciones apropiadas y oportunas (apoyados en sus conocimientos, habilidades y actitudes) para brindar un servicio que supere las expectativas del cliente y genere su fidelidad. Para este nivel organizacional nuestro sistema de servicio al cliente, ofrece tres workshops:

Creando Relaciones Estelares con los Clientes® (workshop de 2 días)

Fundacional

Este workshop es la base del sistema **Logrando un *Servicio Estelar*®**. Prepara a los participantes a reconocer instintivamente las necesidades humanas del cliente (comportamiento que, a menudo, establece la diferencia entre conservar o perder a un cliente de por vida).

Los módulos abordan los siguientes temas:

- Módulo 1: Logrando un *Servicio Estelar*® (4 horas)
- Módulo 2: Cuidando a los Clientes® (4 horas)
- Módulo 3: Reconstruyendo la Relación con el Cliente® (4 horas)
- Módulo 4: Deslumbrando a los Clientes® (4 horas)

Enfrentando el Desafío de un *Servicio Estelar*® (workshop de 2 días)

Situacional

Este workshop es el programa situacional del sistema **Logrando un *Servicio Estelar*®**. Pone especial énfasis en el negocio y en las dimensiones ocultas del servicio. En el camino a convertirse en expertos guías del cliente, los participantes aprenden a aprovechar las fortalezas de sus compañeros y a trabajar en equipo para resolver los problemas del cliente. También aprenden a reconocer que cada cliente es diferente y merece ser tratado individualmente, teniendo en claro estas diferencias en mente.

Los módulos abordan los siguientes temas:

- Módulo 1: Guiando las Conversaciones con los Clientes® (8 horas)
- Módulo 2: Brindando Servicio a un Mundo de Clientes® (4 horas)
- Módulo 3: Trabajando en Equipo para Brindar un Servicio Impecable® (4 horas)

Vendiendo a Través del *Servicio Estelar*® (workshop **(workshop de 1 día y medio)**

Incremental

Este taller, proporciona a los participantes un modelo de satisfacción de necesidades probado durante las últimas cuatro décadas, en las mejores organizaciones de ventas de todo el mundo. Elimina barreras y prejuicios hacia la tarea de ventas, utilizando un lenguaje y contextos apropiados para aquellos proveedores de servicio que piensan o sienten que no son realmente vendedores. Las habilidades enseñadas ayudan a las organizaciones de dos maneras: ahorrando dinero, al resolver problemas de mejor forma y más rápido, e incrementando sus ganancias a través de la venta de productos o servicios adicionales (cross selling y up-selling).

Los módulos abordan los siguientes temas:

- Módulo 1: Guiando las Conversaciones con los Clientes® (8 horas)
- Módulo 2: Expandingo las Relaciones con los Clientes™ (4 horas)

Para tomar el Módulo 2 los participantes deben haber completado el Módulo 1.

Una Visión Tridimensional del Servicio

Los clientes, ya sean internos o externos, son más demandantes y menos leales que en el pasado. Como resultado, el rol de cada colaborador también es más demandante y más importante que nunca. Los colaboradores tienen la llave para brindar los altos niveles de servicio requeridos para ganar y mantener la fidelidad del cliente. La forma en que sus líderes modelan, dan coaching y refuerzan comportamientos, hace girar la llave.

Los cinco workshops de **Logrando un *Servicio Estelar*®** proporcionan las herramientas y conocimientos necesarios para interactuar con los clientes, a través de tres dimensiones críticas:

- La Dimensión Humana: se refiere a la necesidad humana o emocional única de cada cliente. Es la forma de tratar al cliente en cada interacción, cara a cara, o a través de cualquier medio tecnológico.
- La Dimensión de Negocios: se refiere a la necesidad real que impulsa al cliente a buscar algún tipo de servicio; por ejemplo: comprar un producto, repararlo, o preguntar cómo utilizarlo.
- La Dimensión Oculta: se refiere a todo lo que sucede detrás de la escena (entre bambalinas) tanto para el cliente como para el empleado. Además de sus necesidades de negocio, el cliente pone en juego un conjunto de valores propios, creencias, experiencias y expectativas personales hacia la interacción, que condicionan su comportamiento. Los colaboradores, por su parte, deben transmitir los valores de la organización, sus creencias, experiencias y expectativas hacia la interacción, respetando y apoyándose en los procesos, procedimientos, sistemas, recursos y relaciones internas de trabajo.

Para brindar un servicio estelar, la organización debe prestar atención y equilibrar las necesidades del cliente en las tres dimensiones. Reconocer y responder apropiadamente a las necesidades humanas, de negocios y ocultas, a menudo hacen la diferencia entre perder a un cliente... o conservarlo para siempre.

Medición

El sistema **Logrando un Servicio Estelar**[®], aplica el enfoque de medición del aprendizaje de Donald Kirkpatrick en los siguientes niveles:

Nivel 1: Mide la reacción de los participantes hacia el entrenamiento (Cuestionarios de Evaluación del Participante).

Nivel 2: Mide el nivel de incorporación de los conocimientos (Pre y Post Mastery Test).

Nivel 3: Mide el grado de incorporación de las habilidades aprendidas (Observación de los Comportamientos).

Pero, en última instancia, no consideramos la medición del aprendizaje como una acción basada exclusivamente en la obtención de datos provenientes de herramientas, técnicas o estadísticas. La experiencia nos demuestra que la medición en el entrenamiento de habilidades, debe centrarse más en obtener información confiable, creíble y útil, que ayude a responder interrogantes acerca de los cambios deseados en los comportamientos y mejorar las condiciones para que dichos cambios se produzcan.

Adquisición de Conocimientos: implementación

El núcleo principal de **Logrando un Servicio Estelar**[®], lo constituyen 5 workshops (de los descritos anteriormente), diseñados para ser implementados presencialmente en grupos de 15 participantes y dirigidos a cada nivel específico de la organización. Dichos workshops se relacionan entre sí mediante sus contenidos, diseñados para establecer continuidad y coherencia. El aprendizaje secuencial de conceptos y prácticas, relacionados con la realidad de los participantes, produce una mayor aceptación de las habilidades a ser aprendidas y alienta a los participantes a aplicarlas con mayor rapidez.

La mayoría de los módulos también pueden implementarse en forma aislada, secuencialmente, en sesiones de medio día y espaciados en el tiempo pero sin perder coherencia ni impacto. Mediante este último enfoque de implementación, los participantes van incorporando los contenidos parcialmente, realizando un ida y vuelta entre el salón de entrenamiento y la práctica en sus realidades cotidianas. Cuando regresan para participar de una nueva sesión traen consigo ricas experiencias para contar, indagan de manera más profunda y comparten sus éxitos al aplicar los nuevos aprendizajes.

Como alternativa, los contenidos de la mayoría de los workshops se pueden implementar de manera independiente, en sesiones de un día o medio día. Incluso pueden combinarse con otros módulos de **Logrando un Servicio Estelar**[®], o bien con otros programas de AchieveGlobal, sin que exista una necesaria correlatividad.

Práctica de las Habilidades, Aplicación y Refuerzo

La mayoría de las empresas reconocen el valor de las oportunidades adicionales para practicar y recibir feedback de otros antes de utilizar las nuevas habilidades en el trabajo. Para cada workshop y módulo de **Logrando un Servicio Estelar**[®], existen una serie de herramientas de recordación, refuerzo y aplicación del nuevo aprendizaje. Varias de ellas tales como: auto-evaluaciones, tips, mensajes de seguimiento, resolución de mini-situaciones, y otras, pueden ser distribuidas vía e-mail durante determinados lapsos y secuencias.

Customización

El sistema **Logrando un Servicio Estelar**[®] y todos sus componentes fueron desarrollados y probados para que den resultados en un amplio espectro de organizaciones y contextos culturales muy diversos. No obstante, si la organización lo requiere, admiten una customización formal, incluyendo casos específicos para Role Plays, políticas, valores, metas o estrategias. Más allá de eso, el diseño y la metodología permiten que cada participante customice todas sus prácticas y Role Plays, eligiendo situaciones reales o desafíos personales en los cuales esté más interesado. De esta forma pueden adaptar la actividad a su medida y vivenciar la aplicación de las habilidades en situaciones de "la vida real". Este nivel de customización no tiene costo alguno.

Acerca de AchieveGlobal

En este siglo, el éxito de las organizaciones está y estará termina el éxito de la organización. AchieveGlobal provee un excepcional desarrollo en habilidades interpersonales de negocio, otorgándole a las compañías la fuerza de facilitándoles a las compañías disponer de la fuerza de trabajo Situados en más de 40 países, ofrecemos aprendizaje en diferentes lenguajes, soluciones basadas en el aprendizaje, basadas en el aprendizaje, en sus propios idiomas, y a nivel local, regional o global.

Comprendemos los desafíos competitivos y de mercado que cada organización enfrenta. Para enfrentarlos exitosamente dependen de las habilidades de su gente, más allá del aporte tecnológico.

Somos expertos en desarrollar esas habilidades, que transforman las estrategias en resultados, en el siglo 21.

Son cosas que la tecnología aún no puede realizar.
Pensar. Aprender. Vender. Dar servicio.
Liderar. Resolver problemas. Escuchar. Motivar. Explicar.
Las organizaciones y las personas con este tipo de habilidades desarrolladas tendrán un futuro brillante en este siglo.
AchieveGlobal las prepara para ese mundo.



AchieveGlobal Argentina
Arregui 3433 UF 4
C1417GMV - Ciudad Autónoma de Buenos Aires
Teléfono: (54) 11 4566 1928

www.achieveglobal.com.ar