



## Certificado como **Profesional del Servicio.**

### **Objetivo:**

Convertir el participante en un genuino y verdadero profesional de su servicio.

### Introducción:

1. Reflexiones.
2. Objetivos del taller, del participante, del facilitador y de ALPES.

### **Módulo I. EL Servicio.**

¿Qué es el servicio?

Diferencias entre producto y servicio.

El ADN del Servicio. Sus características y sus virus.

### **Módulo II. El Sistema.**

Explicación.

Definición del Sistema.

El Modelo:

Elemento 1. Descripción de Tu servicio

Ejercicio: Explicación y diseño del proyecto como Servicio.

Elemento 2. ¿Cómo descubrir las necesidades del cliente?

Ejercicio de identificación de "necesidades".

Elemento 3. Establecimiento de infraestructura.

Diseño de la misma.

Elemento 4. Contar con personal calificado.

¿Cómo se prepara al personal?:

Desarrollo de las Competencias Transversales:

a) Saber; b) Saber Hacer; c) Saber Estar; d) Saber Ser.

Su definición, explicación y alcance.

Elemento 5. Preparación del Servicio y su forma de Entrega.

Elemento 6. FODA's. Las del participante y las de sus competidores.

### **Módulo III. El Profesional del Servicio.**

Características internas y su desarrollo.  
El Modelo "CAFES".

### **Módulo IV. El Espíritu del Servicio.**

¿Cómo se desarrolla?  
La Actitud de servicio y su desarrollo.

### **Módulo V. Mediciones.**

Definiendo los niveles del Servicio.  
Sistema de Índice de Percepción del Cliente (IPC)  
¿Cómo se mide la actitud del servicio?

### **Apéndice.**

Definición de atención al cliente.  
Los diez mandamientos de la atención al cliente.  
Los nueve componentes básicos de la atención del profesional del servicio.

### **Cierre.**

### **Contratado por:**

