

Desarrollamos Líderes y Personas

Transformamos Empresas

Construimos Futuro



PROGRAMA COMERCIALIZACIÓN,
Y CULTURA DE SERVICIO
CON FOCO EN EL CLIENTE



CESA
MANAGEMENT SOLUTION

PROGRAMA COMERCIALIZACIÓN Y CULTURA DE SERVICIO CON FOCO EN EL CLIENTE

CLIENTES CALIDAD **SERVICIO** EMPRESAS ORGANIZACIÓN PROCESOS RESULTADOS

En la actualidad, existen muchos mitos en torno a la calidad de servicio, y cuales serían en definitiva las claves del éxito de una organización.

Las empresas han hecho innumerables esfuerzos, intentando captar, satisfacer y fidelizar a clientes, pero lo cierto es que los mismos no están mostrando los resultados acordes ni a la inversión ni al esfuerzo.

Se hace notorio, que una de las principales características de los servicios, consiste en la alta intervención del factor humano en todos los procesos de la compañía. Esto se traduce en que todos los esfuerzos que se realicen para mejorar la calidad del servicio y la fidelización de los clientes, será inútil si no se sustenta en la participación decidida y voluntaria de todo el personal de la compañía.

Este programa de desarrollo que presentamos, está dirigido especialmente en direccionar las acciones de todos los colaboradores de la organización, de todos los niveles de competencia y de todas las áreas de trabajo, considerando que sostener y/o renovar una cultura de servicio con foco en el cliente es responsabilidad de cada uno dentro de la organización.



OBJETIVOS PRINCIPALES DEL PROGRAMA

Alinear y unificar criterios sobre convicciones fundacionales, principios y valores de la organización (cultura) centrados en el cliente.

Brindar herramientas que permitan mejorar la calidad del servicio y la comercialización de la empresa, tomando como base del desarrollo, un profundo entendimiento y el sentido de cada rol y su impacto en el proceso general de la empresa.

Desarrollar competencias y hábitos, que permitan a cada persona no solo brindar un buen servicio y realizar una comercialización de excelencia, sino también sentirse ampliamente satisfecho y comprometido por ello.



PRINCIPIOS Y VALORES A DESARROLLAR

- Integridad y ética en todas las acciones y toma de decisiones llevadas adelante.
- Respeto para con todos y en el relacionamiento con los actores con los que interactúa.
- Construcción de un clima de profunda confianza.
- Desarrollar una visión de contribución.
- Desarrollar de una visión de grandeza y abundancia.
- Desarrollar hábitos de innovación y eficiencia.
- Desarrollar una visión diversa y de inclusión.
- Desarrollar hábitos de flexibilidad.
- Desarrollar hábitos de excelencia y superación





PUNTOS A TRABAJAR

- El cliente del siglo XXI: características, oportunidades, cambios y la globalidad.

- Perfil de los puestos de contacto: necesidades, puntos críticos y principales competencias.

- Promesa Comercial: alcance, implicancia del compromiso, alineación estratégica de la empresa, integralidad organizacional y del talento.

- Atributos críticos: misión, identificación, como trabajarlos y mejora productiva.

- Valor agregado: ventajas competitivas y la mejora continua e innovación.

- Satisfacción y fidelización del cliente: visión de largo plazo, como hacerlo y el diseño operativo para lograrlo.

- Competencias y hábitos críticos: comunicación, proactividad, trabajo en equipo, determinación, actitud de servicios, flexibilidad, entendimiento del cliente, contribución, actitud positiva, visión comercial, excelencia profesional e innovación, y más.

- Comercialización: nuevo enfoque comercial, fundamentos, puesta en práctica y casos de éxitos.

- Herramientas y metodologías del Siglo XXI para la comercialización.

- Hábitos para la venta: orientación al logro, foco, servicio, creación de acuerdos, búsqueda de soluciones y sinergia comercial.

PUNTOS A TRABAJAR

- Diferencias entre quejas y reclamos: identificación, como trabajarlas, como crear oportunidades y como mejorar a futuro.

- Mejores prácticas para medir la satisfacción del cliente.

- El lado humano de la calidad de servicio: las personas como centro, impulsando una organización con una cultura con foco en el cliente.

- Cultura de servicio: significado, impacto y como construirla día a día.

- Organización interna a favor de la calidad del servicio, la venta, las personas y el cliente.

- Como cuidar y hacer crecer en prestigio a una organización.

- Negociación y bases para acuerdos.

- La información y su impacto en la calidad del servicio y la venta: porque, como implementar un modelo moderno y como mejorarlo.

- Clima de trabajo: impacto, y fundamentos de como lograrlo - confianza, relacionamiento, contribución, alineamiento, unificación de criterios y diseño de trabajo.

- Equipo horizontal – la clave del éxito: visión sistémica, sinergia, interfases entre áreas, procesos eficaces, respeto por el trabajo de los demás, y productividad organizacional.

- El entendimiento y la auto-motivación: factores claves de la auto-motivación y la motivación, aplicación en la realidad, hábitos de excelencia y crecimiento profesional y personal.

METODOLOGÍA

CAPACITACIÓN
FACILITADORES
LOGRO
COACH

DOCENTES
TRABAJO

CONCEPTOS
ANÁLISIS
EJERCICIOS

- Clases con exposición por parte de los docentes/facilitadores, mediante de casos reales y conceptos prácticos para la aplicación en el trabajo, priorizando el brindar soluciones y la implementación de acciones de cambio para todos los conceptos a trabajar.
- Análisis y resolución de casos reales por parte del alumno.
- Realización de trabajos, ejercicios y casos en cada punto.
- Clases e-learning y en vivo a distancia.
- Se realiza una evaluación constante e individual del participante durante todo el programa.



- Se utiliza la metodología de CESA ON ROOM® para la consolidación del desarrollo y el logro de los objetivos planteados en la capacitación: documentación, evaluación e implementación de las entregas, trabajos y pruebas a realizar por el participante, intercambio con el docente/coach, implementación de trabajos grupales, intercambio con los demás participantes, trazabilidad de la evolución del alumno, entre otros.
- Se implementa una comunicación e interacción permanente con los docentes/coach, tutores y facilitadores de la capacitación, generando un puente de consultas y asistencia permanente para el participante.
- Se realiza una evaluación final, con fundamentos prácticos y reales de trabajo, para consolidar todos los conceptos desarrollados.

IMPLEMENTACIÓN 9 clases e-elearning y 9 clase en vivo a distancia en CESA ON ROOM

Quienes deben realizar este Programa:

- Todos los responsables de las áreas de comercialización, servicio y atención a clientes.

- Todas las personas que directa e indirectamente, se encuentren en la cadena de prestación de servicio y venta de la empresa.





CESA Management Solutions, brinda servicios de consultoría organizacional, asesoramiento a empresas, capacitación abierta y capacitación in-Company, para lograr que todas las personas puedan transformarse en líderes del siglo XXI y en profesionales de éxito.

CESA brinda capacitación a CEOs, directores, socios, VPs y a los C level.

CESA también brinda servicios de identificación, evaluación y selección del talento para las empresas, tanto interna como externamente.

Algunos datos de interés de CESA MS:

Gerentes y Mandos Medios Capacitados: más de 52.000

Proyectos reales implementados en empresas: más de 4.500

Años de trabajo: más de 27

Por testimonios de alumnos, gerentes, mandos medios, líderes de equipos y empresas dirigirse a:
www.cesams.com



CESA
MANAGEMENT SOLUTION



Por mayor información:
www.cesams.com - info@cesams.com