

MPV Consejeros, S.A.

Gestión de Cultura de Servicio al Cliente

ISAE Universidad



Anel Rodrigo Andrión O.
Vernette Colucci
Jorge Portillo
Rodrigo A. Andrión O.
Mario Méndez (Paramédico)
y
Manuel Pajarín Vergara





COTIZACIÓN por PROGRAMA: GESTIÓN DE CULTURA DE SERVICIO AL CLIENTE

Panamá, 21 de octubre de 2016

Cliente: ISAE UNIVERSIDAD
Duración: Seminarios en Módulos de cuatro (4) horas cada uno
Número de Participantes: (A determinar por el Cliente)*
Facilitadores: Manuel Pajarín Vergara | Anel Rodrigo Andrión | Vernetta Colucci

PROGRAMA PARA EL FOMENTO DE CULTURA DE SERVICIO Y ATENCIÓN A LOS CLIENTES

Objetivo:

Recuperar el enfoque y actitud de los colaboradores hacia el buen Servicio a los clientes, internos y externos, agilizando el período de adaptación a las nuevas instalaciones de la casa matriz.

Sustentación

En el nuevo mundo del trabajo, colmado de presiones y retos, el "servicio" está próximo a convertirse en el alma, razón y sentido de lo que somos y lo que hacemos. La consideración del cliente como el centro de atención y guía de los negocios, ha sido adoptada como uno de los principios básicos de la gerencia; pero lamentablemente, el esfuerzo para lograr un verdadero compromiso con el cliente no se puede limitar al simple reconocimiento y aceptación de esta realidad.

Asumir el compromiso implica un trabajo muy duro. Consiste en modificar la concepción mental del trabajo para crear la cultura del servicio, la cual no debe ser confundida con la calidad del servicio. La cultura habilita a la calidad, por lo que no puede pretenderse ofrecer un alto servicio al cliente, mientras no se disponga de las bases para ello, es decir: calidad interna del trabajo, satisfacción del empleado, lealtad del trabajador, productividad del recurso humano y generación de valor al cliente. Si la calidad en la prestación de los servicios nace con la calidad interna del trabajo, es ahí donde deben radicar los esfuerzos iniciales de la gerencia.

MPV Consejeros, S.A.

R.U.C. 1085041-1-555470 D.V. 90 | Bella Vista, Calle Primera El Carmen, Edificio Dimitra 80,
Apartamento No. 14 | Apdo. 0823-01824 | www.mpvconsejeros.com | (507) 6749-1794 |
www.facebook.com/mpvconsejeros



Y esos esfuerzos deben estar encaminados a construir conexiones verdaderas y positivas entre los colaboradores y las tareas que desempeñan para el logro de los objetivos de la Universidad. Conexiones sanas, entre la exigencia de productividad y resultados (que es una responsabilidad correcta de los colaboradores), y el ejemplo que le dan sus superiores en el trabajo diario, en los detalles de la forma de tratarlos, en sus prestaciones y en los pequeños detalles al liderarlos (o la ausencia del mismo), al momento de delegar tareas. Si la conexión entre la realidad laboral y los detalles del trato y la exigencia de productividad, no es sana, más difícil la creación de una cultura inclinada a satisfacer las necesidades de los clientes externos.

Recordemos que los detalles son los generadores de las grandes diferencias. Cada detalle que se perciba es una conexión con lo que realmente somos. Esta conexión es la única oportunidad que tenemos para decirles a nuestros clientes "aquí estamos nosotros y éstas son nuestras costumbres, nuestros principios, nuestra forma de trabajar, nuestra empresa, nuestra cultura y nuestro producto".

Gestionar el servicio al cliente, no es más que gestionar el conjunto de conexiones y las percepciones que éste pueda acumular, aún sin necesidad de lenguaje verbal.

Es por eso que presentamos a continuación, un programa para la creación de una cultura de servicio y atención, basado en fomentar las conexiones entre los valores corporativos de la Universidad, los colaboradores (clientes internos) y el cliente externo.

COPIA ORIGINAL

SEMINARIO

① TRABAJO EN EQUIPO PARA EL SERVICIO AL CLIENTE

Objetivos

- ▶ Alinear a los participantes con los objetivos corporativos de servicio y atención al cliente interno y externo.
- ▶ Reforzar la importancia del rol individual, al momento de aportar para el cumplimiento de las expectativas de todos nuestros clientes: internos y externos.
- ▶ Fortalecer la identidad corporativa con nuestra marca ISAE Universidad, a través de su Visión, Misión y Valores Corporativos.
- ▶ Inspirar a los participantes a respetar y valorar a los clientes internos (administrativos y profesorado) y a los clientes externos (estudiantes), protagonistas de nuestra Universidad.

Tipo de Seminario

Dinámicas grupales de aprendizaje experiencial (Taller Indoors)

Contenido del Seminario

- » Vivenciando nuestros **Estratégicos (Visión, Misión y Valores)**
- » La importancia de mi rol individual en el Equipo
- » Facultando al personal para apropiarse de las soluciones y respuestas a las necesidades de los clientes internos y externos.
- » ¿Quién es nuestro cliente?

Duración del Seminario

- » Cuatro (4) horas

Cantidad de participantes por Seminario

- » Grupos de veinticuatro (24) personas (cantidad máxima por seminario)



INVERSIÓN

(Valor unitario por Seminario 'TRABAJO EN EQUIPO PARA EL SERVICIO AL CLIENTE')

USD\$950.00 (Novecientos cincuenta dólares con 00/100) | Incluye USD\$62.15 de 7% de ITBMS | USD\$39.58 por participante (calculado a veinticuatro participantes) *

MPV Consejeros, S.A.

R.U.C. 1085041-1-555470 D.V. 90 | Bella Vista, Calle Primera El Carmen, Edificio Dimitra 80,
Apartamento No. 14 | Apdo. 0823-01824 | www.mpvconsejeros.com | (507) 6749-1794 |
www.facebook.com/mpvconsejeros

mpv[®]
CONSEJEROS
MISIÓN · PROPÓSITO · VALORES

SEMINARIO

② SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE I

Objetivos

- ▶ Descubrir, lo que el cliente está buscando y dárselo.
- ▶ Proveerle una experiencia de recordación memorable.
- ▶ Exceder sus expectativas con un trato personalizado.
- ▶ Complacerlo en los momentos que requiera atención y servicio (sin excepciones).

Tipo de Seminario

Exponencial y con dinámicas de aprendizaje experiencial.

Contenido del Seminario

- ▶ **Tipos de necesidades de todos los clientes (internos o externos)**
- ▶ **El Servicio es una actitud (Primera Parte)**
- ▶ **¡Sonría y Comuníquese!**
- ▶ **Lo que usted sabe, hace la diferencia**
 - **Muestre Interés genuino**
 - **Presentarme de forma adecuada**
 - **Atención personalizada y amable**

Duración del Seminario

- ▶ **Cuatro (4) horas**

Cantidad de participantes por Seminario

- ▶ **Grupos de veinticuatro (24) personas (cantidad máxima por seminario)**



INVERSIÓN

(Valor unitario por Seminario 'SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE I')

USD\$950.00 (Novecientos cincuenta dólares con 00/100) | Incluye USD\$62.15 de 7% de ITBMS | USD\$39.58 por participante (calculado a veinticuatro participantes) *

MPV Consejeros, S.A.

R.U.C. 1085041-1-555470 D.V. 90 | Bella Vista, Calle Primera El Carmen, Edificio Dimitra 80,
Apartamento No. 14 | Apdo. 0823-01824 | www.mpvconsejeros.com | (507) 6749-1794 |
www.facebook.com/mpvconsejeros

mpv
CONSEJEROS
MISIÓN · PROPÓSITO · VALORES

SEMINARIO

③ SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE II

Objetivos

- ▶ El Servicio se ve en mi conducta (Segunda Parte)
- ▶ ¿Qué transmiten mis emociones?

Tipo de Seminario

Exponencial y con dinámicas de aprendizaje experiencial.

Contenido del Seminario

- ▶ Cinco (5) Principios Básicos para Servir
 - Sentirse bien consigo mismo
 - Practicar hábitos de cortesía
 - Usar comunicación positiva
 - Escuchar con atención y preguntar
 - Actuar Profesionalmente
- ▶ Comunicación NO Verbal en el Servicio y Atención
 - Lo que transmiten mis emociones
 - La emoción correcta vincula a todos

Duración del Seminario

- ▶ Cuatro (4) horas

Cantidad de participantes por Seminario

- ▶ Grupos de veinticuatro (24) personas (cantidad máxima por seminario)



INVERSIÓN

(Valor unitario por Seminario 'SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE II')

USD\$950.00 (Novecientos cincuenta dólares con 00/100) | Incluye USD\$62.15 de 7% de ITBMS | USD\$39.58 por participante (calculado a veinticuatro participantes) *

MPV Consejeros, S.A.

R.U.C. 1085041-1-555470 D.V. 90 | Bella Vista, Calle Primera El Carmen, Edificio Dimitra 80,
Apartamento No. 14 | Apdo. 0823-01824 | www.mpvconsejeros.com | (507) 6749-1794 |
www.facebook.com/mpvconsejeros

mpv
CONSEJEROS
MISIÓN · PROPÓSITO · VALORES

SEMINARIO

④ MANEJO DE QUEJAS

Objetivos

- ▶ Descubrir que las quejas son una oportunidad
- ▶ Aprender los pasos básicos a realizar cuando manejamos un problema
- ▶ Discutir la importancia de no tomar las quejas de manera personal
- ▶ Aprender a ser 'un actor con clase'

Tipo de Seminario

Exponencial y con dinámicas de aprendizaje experiencial.

Contenido del Seminario

▶ Principios Claves

- Mantenga la Autoestima del cliente (interno o externo)
- Escuche y responda con empatía

▶ Cuatro (4) Pasos básicos para manejar una queja

- Centrarse en el problema
- Tomar responsabilidad del problema
- Ofrecer soluciones y/o alternativas
- Decir gracias al finalizar

Duración del Seminario

▶ Cuatro (4) horas

Cantidad de participantes por Seminario

▶ Grupos de veinticuatro (24) personas (cantidad máxima por seminario)



INVERSIÓN

(Valor unitario por Seminario 'MANEJO DE QUEJAS')

USD\$950.00 (Novecientos cincuenta dólares con 00/100) | Incluye USD\$62.15 de 7% de ITBMS | USD\$39.58 por participante (calculado a veinticuatro participantes) *

MPV Consejeros, S.A.

R.U.C. 1085041-1-555470 D.V. 90 | Bella Vista, Calle Primera El Carmen, Edificio Dimitra 80,
Apartamento No. 14 | Apdo. 0823-01824 | www.mpvconsejeros.com | (507) 6749-1794 |
www.facebook.com/mpvconsejeros

mpv
CONSEJEROS
MISIÓN · PROPÓSITO · VALORES

SEMINARIO

⑤ ATENCIÓN TELEFÓNICA

Objetivos

- ▶ Descubrir lo que disgusta al cliente por teléfono
- ▶ Conocer los elementos de la comunicación telefónica
- ▶ Explorar las habilidades y competencias del teleoperador.

Tipo de Seminario

Exponencial y con dinámicas de aprendizaje experiencial.

Contenido del Seminario

- » Errores más comunes en el Servicio telefónico
- » Elementos claves para la comunicación telefónica
 - Saber escuchar
 - Saber preguntar
 - Modulación de la voz
 - Sonreír

Duración del Seminario

- » Cuatro (4) horas

Cantidad de participantes por Seminario

- » Grupos de veinticuatro (24) personas (cantidad máxima por seminario)



INVERSIÓN

(Valor unitario por Seminario 'ATENCIÓN TELEFÓNICA')

USD\$950.00 (Novecientos cincuenta dólares con 00/100) | Incluye USD\$62.15 de 7% de ITBMS | USD\$39.58 por participante (calculado a veinticuatro participantes) *

MPV Consejeros, S.A.

R.U.C. 1085041-1-555470 D.V. 90 | Bella Vista, Calle Primera El Carmen, Edificio Dimitra 80,
Apartamento No. 14 | Apdo. 0823-01824 | www.mpvconsejeros.com | (507) 6749-1794 |
www.facebook.com/mpvconsejeros

mpv
CONSEJEROS
MISIÓN · PROPÓSITO · VALORES

SERVICIOS INCLUIDOS

MPV Consejeros, S.A. proveerá el siguiente servicio de facilitación:

- Diseño didáctico de las sesiones, basado en la metodología de aprendizaje experiencial.
- Proveer recursos, equipo y materiales para las actividades didácticas (dinámicas) propias del seminario.
- Ejecución del seminario por facilitadores con experiencia comprobada en el tema y la metodología de aprendizaje experiencial.
- Animación de las aperturas y cierres del evento.
- Reflexión para aprendizaje según los objetivos establecidos por ISAE UNIVERSIDAD, durante los seminarios.

Finalmente estamos agradecidos por permitirnos ofrecerles nuestros servicios de capacitación y consultoría, para vuestra Institución ISAE UNIVERSIDAD, a la cual respetamos y apreciamos con honorabilidad.

Quedamos a la espera de vuestros comentarios y sugerencias al Programa aquí presentado.

Sin otro particular,

Atentamente



Manuel Pajarín Vergara

MPV Consejeros, S.A. | Director Ejecutivo – Facilitador

*** (AVISO IMPORTANTE)** Respetuosamente le informamos que esta cotización es exclusivamente por el servicio profesional de capacitación y facilitación didáctica durante el seminario. Esta cotización no incluye locación para el seminario, transporte de los participantes, alimentación y otros temas logísticos similares.

MPV Consejeros, S.A., cobra por Seminario o Programa (basado en la logística de ubicación del sitio, materiales y cantidad de Facilitadores) y no por participante. El valor de inversión aproximado por persona que anunciamos en nuestro precio para cada Seminario y/o Programa, es información estratégica de uso para ISAE UNIVERSIDAD (EL CLIENTE). MPV Consejeros, S.A. no es responsable si a ISAE UNIVERSIDAD (EL CLIENTE), no le asiste el 100% del personal que invitaron a participar del Seminario y/o Programa.

MPV Consejeros tiene la buena práctica de cuidar a los participantes durante el evento y realizar dinámicas y actividades retadoras, pero con bajo impacto y riesgo minimizado de accidentes. Sin embargo, MPV Consejeros no se hace responsable de accidentes de los participantes al evento durante las dinámicas, entendiéndose que cada participante es responsable por sí mismo de elegir participar o no participar en las actividades, así como de cuidarse a sí mismo. La liberación de responsabilidad (disclaimer) por parte de MPV Consejeros, S.A. de cualquier tipo de accidente que tenga uno o más participantes, anunciada en este AVISO, queda confirmada y aceptada por parte de ISAE UNIVERSIDAD (EL CLIENTE), una vez se proceda a autorizar la realización del evento y nuestra contratación.

MPV Consejeros, S.A.

R.U.C. 1085041-1-555470 D.V. 90 | Bella Vista, Calle Primera El Carmen, Edificio Dimitra 80,
Apartamento No. 14 | Apdo. 0823-01824 | www.mpvconsejeros.com | (507) 6749-1794 |
www.facebook.com/mpvconsejeros