

JORNADA GERENCIAL

CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO: CULTURA WAW - NIVEL II

DURACIÓN
8 horas

MODALIDAD
Presencial / Virtual

CUPO MÁXIMO
15 personas

DIRIGIDO

Personal que tenga contacto con el usuario: empleados, técnicos, administrativos, operadores telefónicos, mandos medios, gerentes. Participantes del Nivel I Calidad de atención al usuario.

OBJETIVO

Diseñar una nueva cultura "WAW!" de calidad del servicio que sorprenda gratamente al usuario a través de los procesos y procedimientos esenciales de la organización, creando experiencias y micro experiencias memorables para el usuario.

TEMARIO

- Comprender el contexto cambiante actual del mercado en nuestro país y el mundo.
- Cultura WAW!
- Analizar las categorías del servicio: básico, esperado, deseado, inesperado.
- Diseñar las categorías del servicio diagnosticando donde estamos y donde queremos estar para sorprender al socio gratamente.
- Presentación de la propuesta de valor para cada categoría.
- Construir y experimentar la Cultura WAW!
- Empoderar nuestras habilidades y herramientas para la nueva cultura.
- Proponer mejoras en los procesos y procedimientos críticos e implantarlos a través de todo el personal.
- Potenciar la actitud para gestionar creando experiencias y micro experiencias memorables.
- Trabajar habilidades blandas incluidas en la inteligencia emocional.
- Cimentar el trabajo en equipo como base de la Cultura WAW!

METODOLOGÍA

Curso teórico-práctico. Para facilitar el aprendizaje de los participantes, utilizamos ejercicios, juegos, dramatizaciones y otros recursos pedagógicos teórico-prácticos.

Virtual / Presencial.

En el modo virtual todo el material para leer y los ejercicios para resolver, se encuentran en una plataforma virtual a la que cada persona accede con un usuario que recibe a través de su mail, en el que se informará fecha de inicio y cierre del curso. Dicha plataforma cuenta con un chat para la evacuación de preguntas. Las clases en vivo serán a través de Zoom o de Google Meet.

Cada participante debe tener una dirección de mail y acceso a cualquier dispositivo electrónico con conectividad a Internet.

FUNDALUZ XXI

ENSEÑAMOS LO QUE HACEMOS

Teléfono: +(54) 011 4378 0899 | **Email:** infofundaluz@fundaluzxxi.org.ar

Web: www.fundaluz.org.ar | **Horario:** Lun a Vie de 9 a 16 hs