

ÍNDICE

MANUAL DEL MONITOR

INTRODUCCIÓN	8
SECCIÓN 1: CÓMO UTILIZAR EL PERFIL DE COMPETENCIAS PARA EL SERVICIO AL CLIENTE EN UN SEMINARIO DE INFORMACIÓN DE RETORNO	9
PARTE 1: Introducción	10
PARTE 2: Cómo impartir el Taller o Seminario	11
PARTE 3: Cómo aplicar la evaluación	14
PARTE 4: El Modelo de Servicio al Cliente	16
PARTE 5: Liderazgo, visión y compromiso con el cliente	18
PARTE 6: La información de retorno y la Voz del Cliente	22
PARTE 7: Cómo establecer los estándares de servicio	25
PARTE 8: Autonomía responsable para servir al cliente	29
PARTE 9: Procesos y sistemas de Servicio al Cliente	33
PARTE 10: Reconocimiento y recompensas a la excelencia en el Servicio al Cliente	47
SECCIÓN 2: SUGERENCIAS DE ENTRENAMIENTO PARA CADA PREGUNTA	51
PARTE 11: Liderazgo, visión y compromiso con el servicio	52
PARTE 12: La información de retorno y la Voz del Cliente	61
PARTE 13: Establecer estándares de servicio	70
PARTE 14: Autonomía responsable para servir al cliente	79
PARTE 15: Procesos y sistemas de Servicio al Cliente	88
PARTE 16: Reconocimiento y recompensas a la excelencia en el Servicio al Cliente	97
SECCIÓN 3: PLAN DE ACCIÓN PERSONAL	106
PARTE 17: Plan de Acción	107
PARTE 18: Resumen y Apéndices	109

CUADERNO DEL PARTICIPANTE

INTRODUCCIÓN	114
COMPROMISO CON EL SERVICIO AL CLIENTE: PREGUNTAS	115
CÓMO BAREMAR EL CUESTIONARIO	118
SUS PUNTUACIONES	119
SU PUNTUACIÓN INDIVIDUAL	120
CÓMO INTERPRETAR SUS RESULTADOS	121
LAS SEIS COMPETENCIAS DEL MODELO DE EXCELENCIA EN EL SERVICIO AL CLIENTE	122
PLAN DE ACCIÓN	129
BIBLIOGRAFÍA	130
SOBRE EL AUTOR	131