

ÍNDICE

Prólogo	7
Prefacio	8

MANUAL DEL MONITOR

Primera Parte: Orientación al <i>Plan de Acción de Servicio al Cliente</i>	10
Introducción	10
Visión general	13
Objetivos	14
¿Quién se beneficiará?	15
¿Cómo se beneficiarán los participantes?	16
¿Cuándo se debe utilizar el <i>Plan de Acción de Servicio al Cliente</i> ?	17
¿Quién debe actuar como Líder de la sesión?	18
¿Cómo funciona el <i>Plan de Acción de Servicio al Cliente</i> ?	18
Materiales necesarios	19
¿Cómo seleccionar a los participantes?	19
Segunda Parte: Cómo dirigir una sesión del <i>Plan de Acción de Servicio al Cliente</i>	21
Diseño de una sesión	21
Guión de la sesión	22
Sesión A: Introducción	23
Sesión B: Cómo crear el <i>Perfil Actual</i> de Servicio al Cliente	25
Sesión C: Cómo crear el <i>Perfil Deseado</i> de Servicio al Cliente	32
Sesión D: Comparación del <i>Perfil Actual</i> con el <i>Perfil Deseado</i> de Servicio al Cliente	38
Sesión E: Pasos a dar	40
Conclusiones	41
Apéndice 1: Estatutos de actividades de Servicio al Cliente	43
Apéndice 2: Originales de transparencias u hojas de rotafolios	46

CUADERNO DE TRABAJO DEL PARTICIPANTE

Primera Parte: Introducción al <i>Plan de Acción de Servicio al Cliente</i>	58
Introducción	58
Objetivos	61
Segunda Parte: Cómo crear el <i>Perfil Actual</i> de Servicio al Cliente	62
Hoja de Instrucciones: <i>Cómo es</i>	62
Hoja de Clasificación: <i>Cómo es</i>	63
Hoja de Puntuaciones: <i>Cómo es</i>	64
<i>Perfil Actual</i> de Servicio al Cliente: <i>Cómo es</i>	66
Hoja de Observaciones: <i>Cómo es</i>	67
Tercera Parte: Cómo crear el <i>Perfil Deseado</i> de Servicio al Cliente	69
Hoja de Instrucciones: <i>Cómo debería ser</i>	69
Hoja de Clasificación: <i>Cómo debería ser</i>	70
Hoja de Puntuaciones: <i>Cómo debería ser</i>	71
<i>Perfil Deseado</i> de Servicio al Cliente: <i>Cómo debería ser</i>	73
Hoja de Observaciones: <i>Cómo debería ser</i>	74
Cuarta Parte: Análisis del <i>Perfil Actual</i> y <i>Deseado</i> del Servicio al Cliente	75
Hoja de Comparaciones	75
Quinta Parte: Hoja del <i>Plan de Acción</i>	76
Hoja del <i>Plan de Acción</i>	76
Bibliografía	77
Sharon A. Wulf	78