

CREACIÓN DE EVENTOS Y CONVENCIONES

MODULO 5
LA EXCELENCIA EN EL
SERVICIO PARA EVENTOS



Administracion.cl
CAPACITACION ONLINE

ConventionBureau.cl
By Lowcost.cl

CONTENIDOS

5.1 Evolución de la excelencia en el servicio.

5.2 Características personales principales en la atención al cliente.

5.3 Técnicas de atención al cliente

5.1 Evolución de la excelencia en el servicio



MOMENTOS DE LA VERDAD

- **Definición de acoger:** Recibir o admitir, a una persona en tu casa con el fin de tenerla como invitada, ayudarla o protegerla.
- “La clientela crea la primera impresión de una persona o de un lugar en los primeros 5 segundos de conocerlo”. En el 90% de los casos estas impresiones son definitivas”
- “Acoger, no solo se hace a la llegada de la clientela, si no que se realiza en cada momento que el personal tiene contacto con la clientela”





Valores de la Hospitalidad



Entregando un buen servicio



Pobre Servicio

Lentitud
Apatía
Pasividad
Desinterés
Lejanía
No sabe

APATÍA

✓ Empatía
✓ Escucha
✓ Dialoga
✓ Propone
✓ Resuelve
✓ Asesora
✓ Genera venta

EQUILIBRIO

Sobre Servicio

Abruma
No respeta
espacios
No respeta
tiempos
Aburre
Interrumpe

**SOBRE
REACCIÓN**

Decálogo de la Excelencia en el Servicio

1. El cliente esta primero.

2. Cuida al cliente.

3. Ten como base la lealtad y confianza en tu actuar.

4. Comprende las necesidades del cliente, supera sus expectativas.

5. Da soluciones, siempre siendo íntegro y eficiente

6. Cumple con lo que prometes.

8. Trabaja en equipo para producir un servicio global y de excelencia.

7. Brinda un servicio excepcional, en el que se pueda confiar.

9. Siéntete orgulloso y responsable de tus acciones, creativas e innovadoras.

10. La satisfacción del cliente, es medida por nuestro desempeño.

UN PROFESIONAL DEL TURISMO DE REUNIONES DEBE TENER



VISIÓN

PARA NOTAR
HASTA EL MÁS
MÍNIMO DETALLE



BOCA

PARA NEGOCIAR,
INFORMAR Y COMUNICAR



MENTE

HABILIDAD PARA LA
ORGANIZACIÓN Y ANTICIPACIÓN



OLFATO

PARA DETECTAR
LAS ÚLTIMAS
TENDENCIAS



PASIÓN

POR LO QUE HACE Y LO
QUE PUEDE LOGRAR



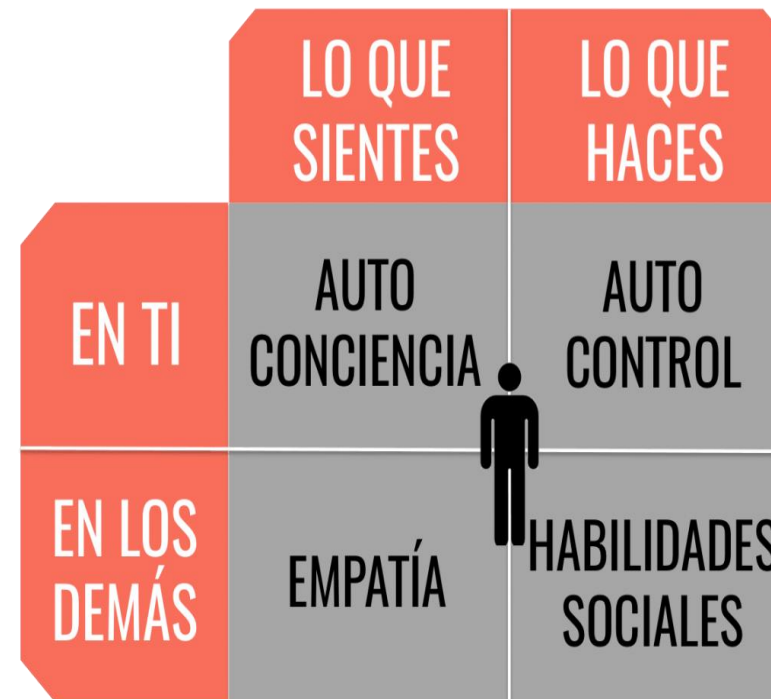
Fuente: UNITEC

5.2 Características personales aplicadas al servicio “Inteligencia emocional”

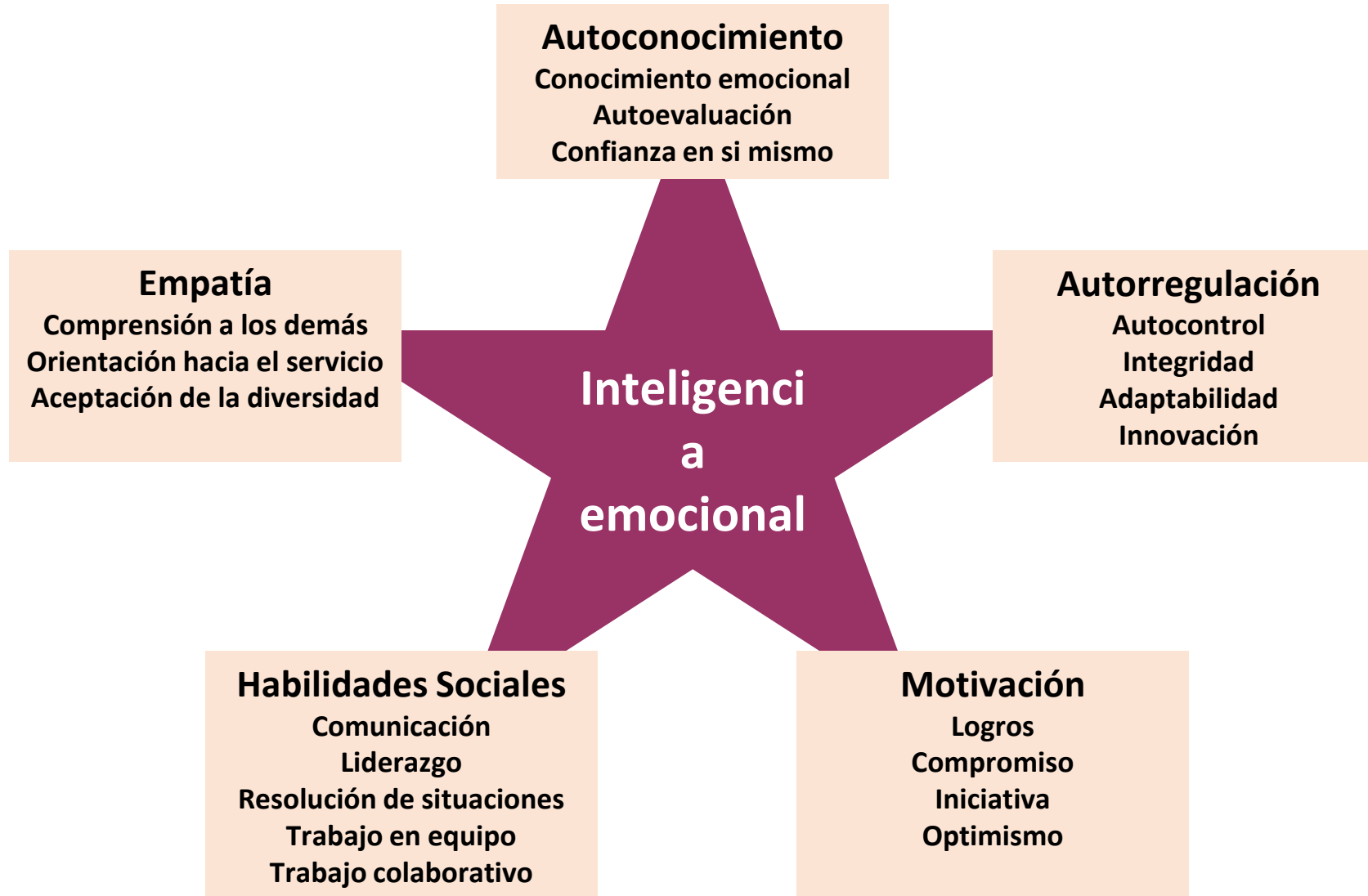


La **inteligencia emocional** es la capacidad para identificar, entender y manejar las emociones correctamente, de un modo que facilite las relaciones con los demás, la consecución de metas y objetivos, el manejo del estrés o la superación de obstáculos.

Las personas con una **alta inteligencia emocional** no necesariamente tienen menos emociones negativas, sino que, cuando aparecen, saben manejarlas mejor. También tienen una mayor capacidad para identificarlas y saber qué es exactamente lo que están sintiendo y también una alta capacidad para identificar qué sienten los demás. Al identificar y entender mejor las emociones, son capaces de utilizarlas para relacionarse mejor con los demás, tener más éxito en su trabajo y llevar vidas más satisfactorias.



FUENTE: <https://habilidadsocial.com/test-de-inteligencia-emocional/>



HABILIDADES BLANDAS



HABILIDADES SOCIALES

INTERNAS	·ANÁLISIS SOCIAL ·AUTOCONTROL ·ASERTIVIDAD	·EMPATÍA ·ESCUCHA ·OBSERVACIÓN
EXTERNAS	·NEGOCIACIÓN ·PERSUASIÓN ·CONVERSACIÓN	·EXPRESIÓN EMOCIONAL ·GESTIÓN CONFLICTO ·LENGUAJE CORPORAL

FUENTE: <https://habilidadsocial.com/test-de-inteligencia-emocional/>

COMUNICACIÓN



Verbal

La comunicación verbal puede realizarse de dos formas: oral: a través de signos orales y palabras habladas o escrita: por medio de la representación gráfica de signos.



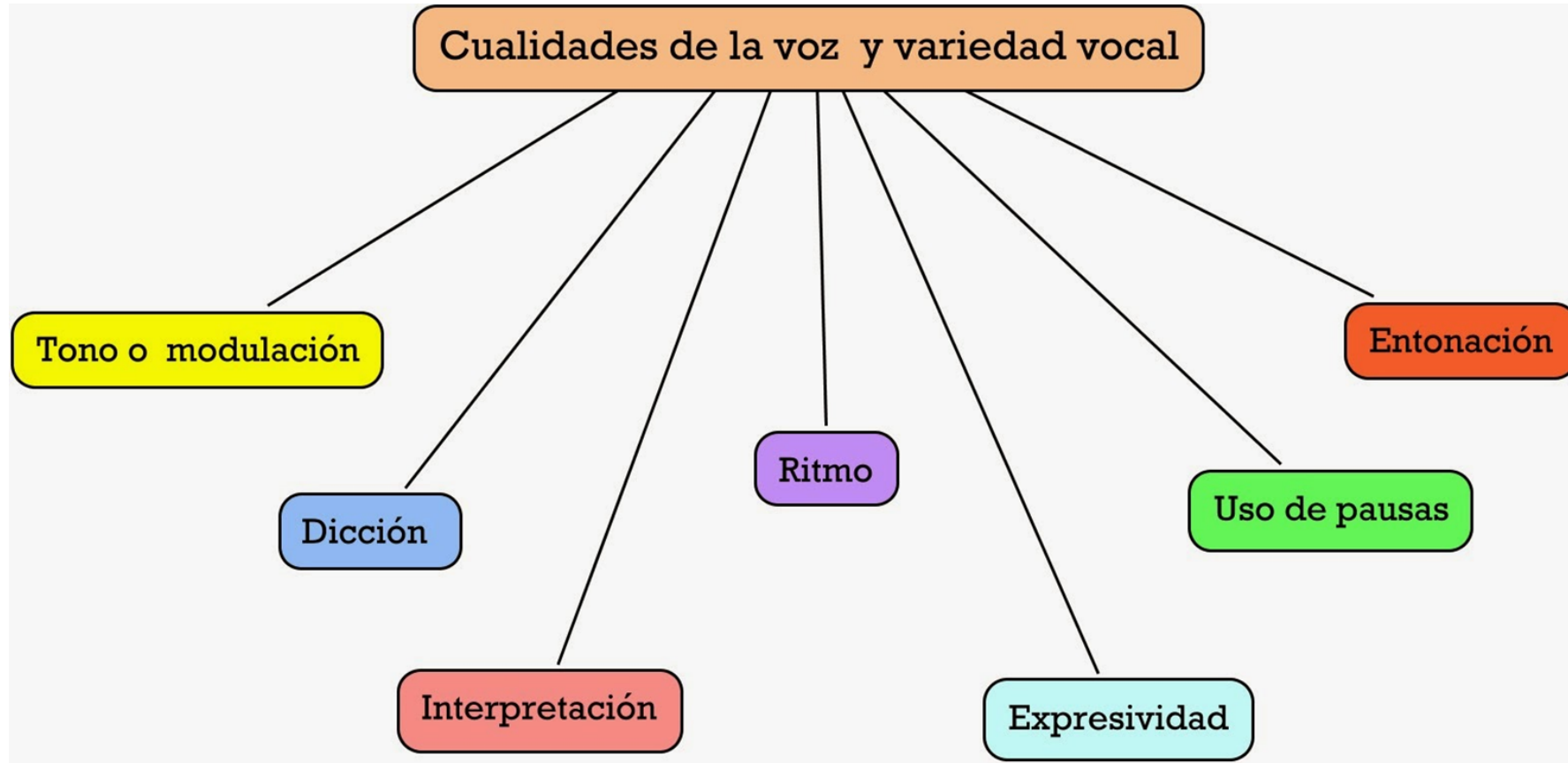
■ No verbal ■ Verbal



No Verbal

La comunicación no verbal se realiza a través de multitud de signos de gran variedad: Imágenes sensoriales (visuales, auditivas, olfativas...), sonidos, gestos, movimientos corporales, etc.





COMUNICACIÓN NO VERBAL



ENTRE
I

CONSEJOS PARA MEJORAR LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL



1. Ponerse
en el lugar
del otro



2. Demostrar
empatía



3. Mirarse
frente a
frente



4. Incorporar
gestos
visuales



5. Saber
escuchar
para saber
hablar



6. Discutir
los temas
uno a uno



7. Elegir el
lugar y
momento



8. Evitar
gritar



9. Ser
positivo



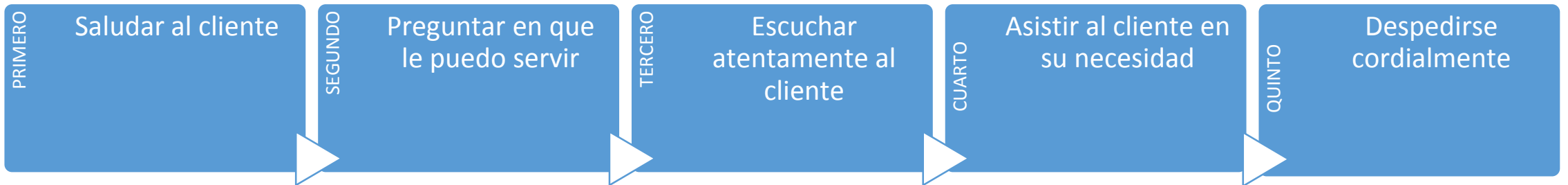
10. Conciliar

5.3 Técnicas de atención al cliente

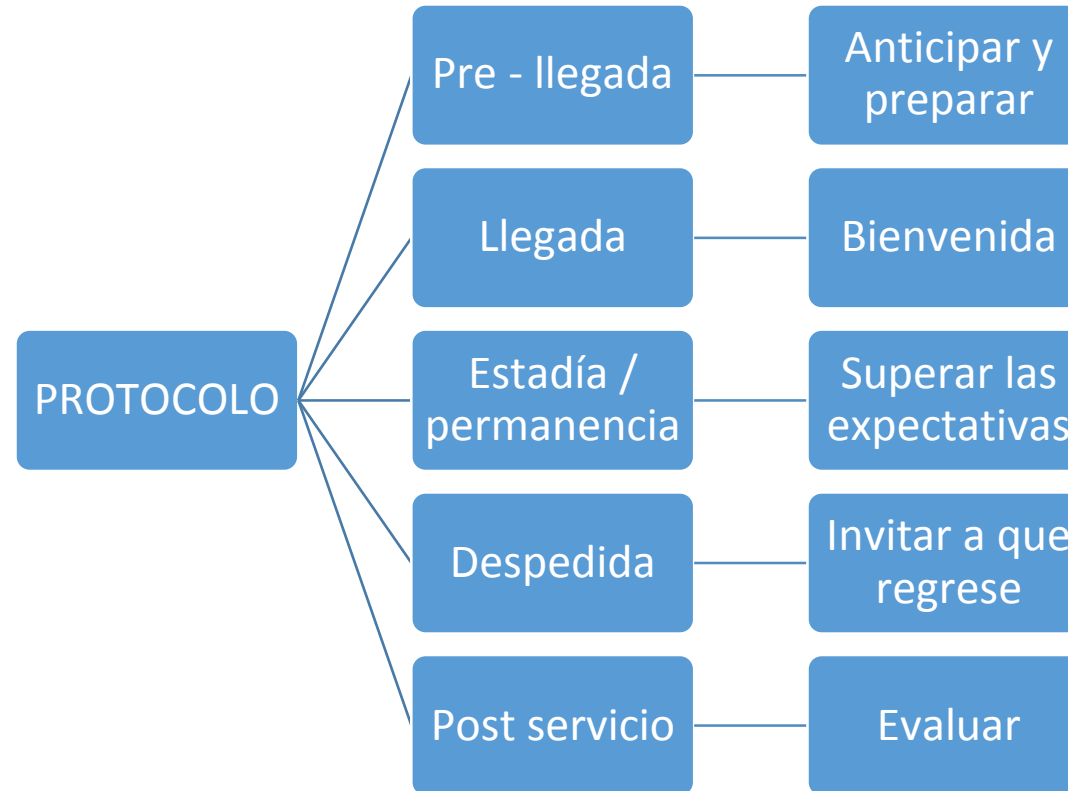


¿Qué es la Atención?

- Es una necesidad básica de los seres humanos; igual a comer, respirar o ingerir agua
- Es hacerle sentir al otro que si nos interesa: él, sus gustos, sus preferencias, su punto de vista aunque este difiera del nuestro. Y también, que lo respetamos y valoramos.
- Es hacer sentir que “cuentas conmigo”
- Es una herramienta para el éxito de la vida y de los negocios



Ejemplo de protocolo para atención al turista



Momentos DE LA VERDAD de contacto claves en cada fase de la EXPERIENCIA

Anticipación, Fraseología a utilizar, revisión Procesos de contacto y momentos de la verdad acciones claves, Personalización, Atención al detalle, Cortesía, Empatía, Lograr prescripción, Reafirmación, SORPRENDER.

Servicio al cliente



Resolución de quejas y reclamos

RECLAMO

Expresión de descontento e insatisfacción relacionada directamente con los productos y servicios que ofrece la Institución. Tiene lugar cuando la institución realiza algún compromiso con una tercera persona y no lo cumple.

QUEJA

Manifestar el descontento de algo que no tiene relación con los productos o servicios que entrega la Institución. No hay compromiso por parte de la Institución.

SUGERENCIA

Es la proposición, idea o indicación que se ofrece o presenta con el propósito de incidir en el mejoramiento de un proceso, cuyo objeto se encuentre relacionado con la prestación de los productos y/o servicios de una institución.

CONSEJOS DE COMO ACTUAR ANTE UN RECLAMO

No tomes las cosas como algo personal.

Afronta al cliente.

Elimina las distracciones.

Mira a los ojos.

Muestra empatía.

Escucha activamente.

Tono agradable de voz.

Evita las actitudes de condescendencia o impaciencia.

Adopta una ACTITUD que demuestre interés.

Practica la Paciencia, deja la Tolerancia.

Evita comienzos desagradables.



La queja nos mejora como empresa

1. La **QUEJA** nos permite conocer la percepción del cliente.
2. La **QUEJA** ofrece la **OPORTUNIDAD** de afianzar la relación con los clientes.
3. La **QUEJA** permite obtener una apreciación de la ejecución operacional de la empresa.
4. En conclusión, la queja es UNA **OPORTUNIDAD** DE MEJORA.

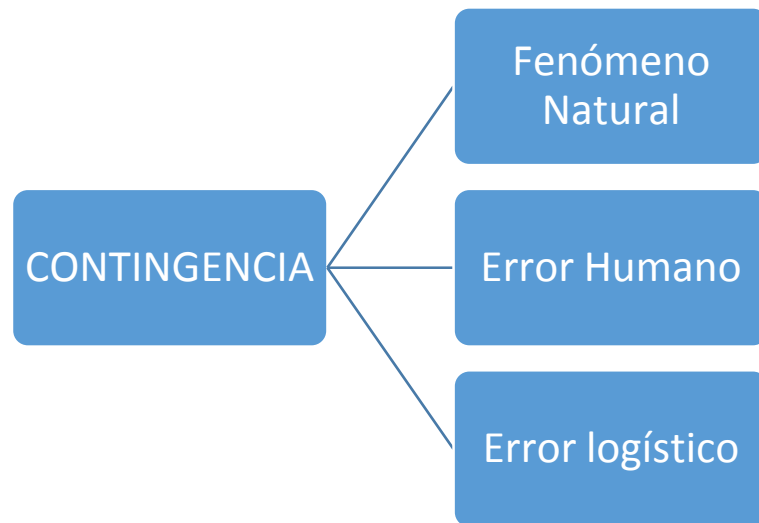
Pro actividad para resolución contingencias



DEFINICIÓN DE CONTINGENCIA

Suceso que puede suceder o no, especialmente un problema que se plantea de forma imprevista.

“Las contingencias del día a día: estar preparado para la suma de experiencias necesarias para enfrentarse con las contingencias que se le avecinan”



Plan de Contingencia

- ☐ Disminuye el margen de error.
- ☐ Permite optimizar las responsabilidades que comprenden todo el protocolo de seguridad.
- ☐ Ayuda a obtener mejores resultados.



ORGANIZACIÓN



SISTEMA DE ALERTA



PROCEDIMIENTOS Y ACCIONES

- 1 DETERMINACIÓN DE RECURSOS
- 2 DEFINICIÓN DE SUMINISTROS Y SERVICIOS PARA LA RESPUESTA

Acción frente a Contingencia: Fenómenos Naturales



Acción frente a Contingencia: Error humano y logístico

Toda persona que esta en contacto con el cliente proyecta actitudes y realiza acciones que afectan a este:

La telefonista que recibe las solicitudes de los clientes, el portero que es el primer contacto con el cliente, el recepcionista y en general, todo el personal que finalmente esta a disposición del cliente, ya sea en tareas de administrativas u operativas.

Consiente o inconscientemente, el cliente siempre va a evaluar la forma como la empresa entrega el producto y/o servicio, como trata a los clientes y como logra sortear los infaltables imponderables.

