

Apreciados y apreciadas colegas:

Un saludo cordial y muchas gracias por haber participado del Taller - Cápsula: Servicio al Cliente “Un Servicio Cinco Estrellas” como parte del Mercado de Formación de Metaaccion 2013.

Les compartimos esta memoria y esperamos les sirva como lista de verificación en el proceso de implementación de su Estrategia de Servicio al Cliente.



A través de la metodología de Aprendizaje Activo y con el uso de diferentes elementos estimulantes de la interacción y el involucramiento de todos los participantes, se logra desarrollar en los y las participantes, habilidades y un alto nivel de compromiso para llevar a cabo una Gestión del Servicio al Cliente genuina y de calidad.

Se indujo a los participantes a autoanalizar principalmente cómo esta enunciada la Misión, pero también la Filosofía y Valores de la empresa. A fin de confirmar que sean coherentes con el servicio que estamos ofreciendo como punto de partida de toda estrategia.

Se indujo a los participantes a pensar y describir: **¿A qué hotel (lugar) en qué destino le gustaría viajar?** Esto con el fin de introducirnos en el tema y analizar experiencias de servicio y manejo de expectativas en “los zapatos de cliente”.

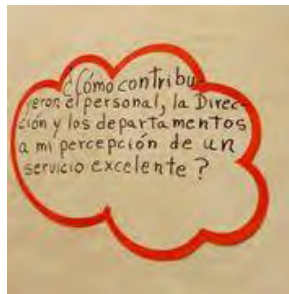
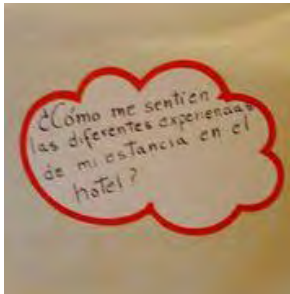
Para ilustrar que el servicio es una cadena compuesta por cada persona y cada departamento de la empresa para la percepción del cliente, utilizamos la herramienta “RealityCheck”.



Esta herramienta permitió a los participantes darse cuenta que nuestra percepción es solo parte de la realidad que percibe el cliente, que a más alto en la escala jerárquica podemos perder más detalles de la operación que son muy importantes, la vital importancia de la comunicación dentro del equipo a todo nivel para lograr la mejora en el servicio al cliente.



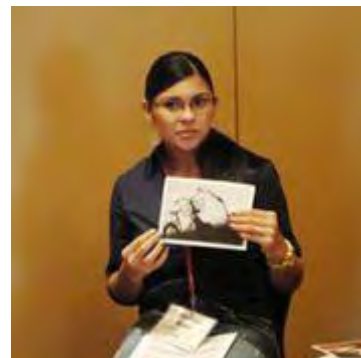
Llevando a los participantes a otro espacio se les solicitó realizar un mural donde contestaran algunas preguntas sobre el servicio que



habían recibido pero de una forma creativa. En el mismo describieron la satisfacción desde diferentes perspectivas. Esto con el objetivo que analicemos qué percibe y define por buen servicio la gerencia, el personal y el más importante por supuesto: el cliente.



Finalmente, como acción para aplicación práctica inmediata, formulamos nuestro lema personal para contribuir a Un Servicio 5 Estrellas en nuestro lugar de trabajo.



Para esto utilizamos las Tarjetas de Emoción que nos ayudaron a definir nuestro lema y compromiso personal al proceso de un servicio de excelencia en nuestra organización.

Muchas gracias,

Susana Guevara, MBA y Virginia Valverde, MBA

Tel: + (506) 2228 5544 / + (506) 2235 6416

Fax: 2235 1468

info@consuhotel.com

www.consuhotel.com

[Ver Galería de fotos](#)