

CONEXIONES QUE TRANSFORMAN: EXCELENCIA EN EL SERVICIO INTERNO



coachingecuador.com



COACHING ECUADOR



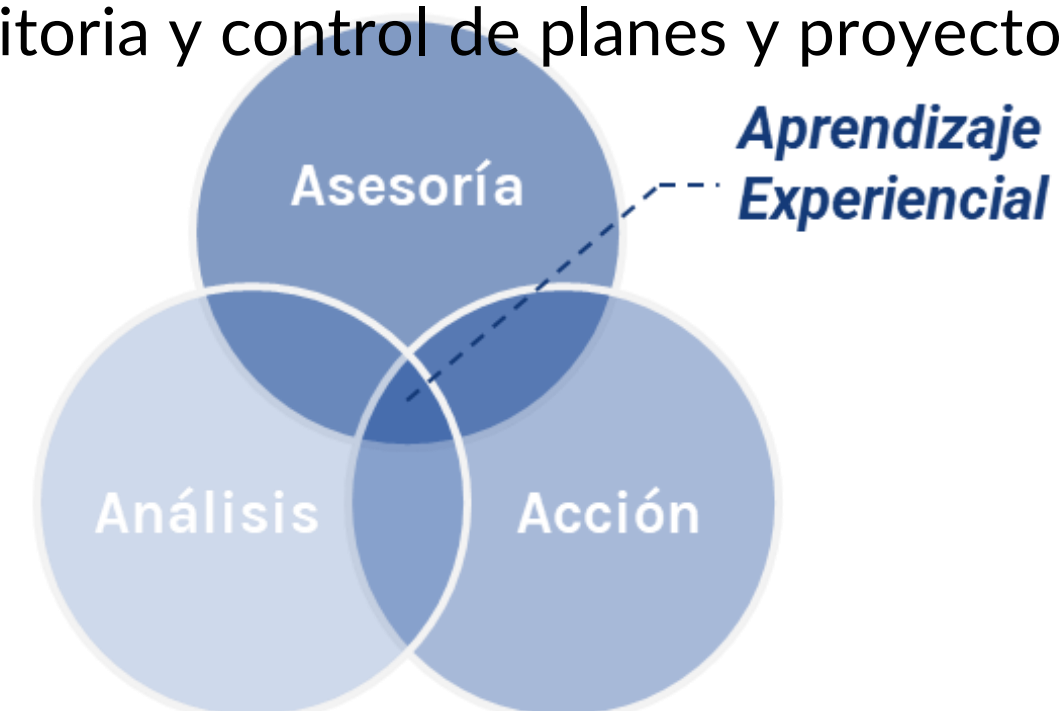
¿QUIÉNES SOMOS?

Somos un equipo de consultores dedicados al desarrollo de empresas, contamos con más de 10 años de experiencia facilitando procesos de autogestión para la mejora de la calidad del servicio y crecimiento profesional de nuestros clientes, mediante nuestros programas.

Brindamos servicios que se ajustan a las necesidades corporativas y profesionales de cada organización: Capacitación de Alto Impacto; Coaching Ejecutivo, De Negocios; Consultoría Comercial, de Talento Humano y de Marketing.

METODOLOGÍA

- Análisis del negocio con Business Intelligence
- Desarrollo de estrategias
- Planificación e implementación
- Indicadores clave de gestión
- Auditoria y control de planes y proyectos



CONEXIONES QUE TRANSFORMAN

Invertir en un programa de formación en servicio al cliente interno no es un gasto, es una estrategia de crecimiento organizacional. Cuando los equipos aprenden a tratarse como clientes entre sí, se genera un círculo virtuoso:

- Mayor eficiencia en procesos gracias a la colaboración fluida.
- Mejor clima laboral al reducir conflictos y aumentar la empatía.
- Calidad externa reforzada que se refleja directamente en la experiencia del cliente final.

La inversión en esta formación fortalece la cultura de servicio, impulsa la motivación de los equipos y convierte cada interacción interna en una oportunidad de crear valor.



Módulo 1

FUNDAMENTOS DEL SERVICIO INTERNO

CONCEPTO DE CLIENTE INTERNO

- Definición y diferencia con el cliente externo
- Importancia estratégica en la organización

CULTURA DE SERVICIO

- Valores y actitudes orientadas al servicio
- Impacto en la productividad y clima laboral



Módulo 2

COMUNICACIÓN EFECTIVA

ESCUCHA ACTIVA

- Técnicas para comprender necesidades internas
- Barreras comunes de comunicación

LENGUAJE POSITIVO

- Cómo transmitir mensajes claros y constructivos
- Manejo de correos y chats corporativos

FEEDBACK CONSTRUCTIVO

- Dar y recibir retroalimentación
- Herramientas para mejorar procesos internos

Módulo 3

GESTIÓN DE RELACIONES INTERNAS

TRABAJO COLABORATIVO

- Sinergia entre departamentos
- Técnicas de coordinación efectiva

RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

- Identificación de causas
- Estrategias de mediación y negociación

EMPATÍA ORGANIZACIONAL

- Comprender roles y responsabilidades
- Generar confianza y respeto mutuo



Módulo 4

HERRAMIENTAS Y PROCESOS

ESCUCHA ACTIVA

- PROTOcolos de servicio interno
- Estándares de respuesta y tiempos
- Documentación de solicitudes

USO DE TECNOLOGÍA

- Plataformas de tickets y CRM interno
- Automatización de procesos

MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN

- Encuestas internas
- Indicadores de desempeño

Módulo 5

DESARROLLO PERSONAL EN EL SERVICIO

INTELIGENCIA EMOCIONAL

- Autoconciencia y autocontrol
- Manejo del estrés en la atención interna

ACTITUD PROACTIVA

- Anticiparse a necesidades
- Innovación en soluciones internas

LIDERAZGO EN SERVICIO

- Inspirar y guiar con ejemplo
- Promover la cultura de servicio en equipos



METODOLOGÍA



Utilizamos una metodología de capacitación eminentemente práctica, donde a través de ejemplos, dinámicas y juegos de roles, fortalecemos las habilidades de servicio al cliente.



Garantizamos los resultados del curso, personalizando los temas y dinámicas de acuerdo a las necesidades y objetivos que quiere alcanzar tu empresa.



Los asistentes participarán activamente en cada módulo, a través de preguntas, debates y dinámicas, que les permitirán adquirir de forma práctica, los conocimientos y habilidades para mejorar sus estrategias de servicio al cliente.



Al finalizar la formación, brindaremos varias recomendaciones para que los beneficios de la capacitación sean más duraderos en el tiempo y logren los objetivos del proceso de formación.



Next Page

CONTACTO

Oficina:

Edif. Las Cámaras, Torre B Mezzanine

Correo:

Miguel@coachingecuador.com

Teléfono:

+593 97 910 5074