



## Guía de apoyo

# Espíritu de servicio

El impacto de un buen servicio al cliente a través del espíritu de servicio de los colaboradores de una empresa es significativo y puede tener repercusiones tanto a corto como a largo plazo. Algunos de los efectos positivos de ofrecer un excelente servicio al cliente son los siguientes:

**Fidelización de los clientes:** Un cliente satisfecho y bien atendido tiende a volver y a realizar compras recurrentes. Además, es más probable que recomiende la empresa a amigos y familiares, lo que puede generar un aumento en el número de clientes.

**Mejora de la reputación:** Un buen servicio al cliente es un factor clave en la construcción de la reputación de una empresa. Los clientes felices compartirán sus experiencias positivas, lo que ayudará a aumentar la imagen positiva de la empresa en el mercado y a generar confianza.

**Diferenciación de la competencia:** En mercados altamente competitivos, el buen servicio al cliente puede ser un factor diferenciador clave. Si una empresa logra brindar un servicio excepcional, es más probable que los clientes elijan hacer negocios con ella en lugar de con la competencia.

**Reducción de quejas y devoluciones:** Cuando los clientes reciben un buen servicio y sus expectativas se cumplen o se superan, es menos probable que presenten quejas o soliciten devoluciones. Esto reduce los costos y la carga administrativa asociados con la gestión de quejas y devoluciones.

**Incremento en las ventas y los ingresos:** Un buen servicio al cliente puede generar un efecto positivo en las ventas y los ingresos de una empresa. Los clientes satisfechos están dispuestos a gastar más dinero en productos o servicios adicionales, lo que aumenta el valor de vida del cliente.

## EL MAPA

En un sistema de libre mercado, el cliente es el rey. Aquellos que satisfacen al cliente son los que más posibilidades tienen de ganar (tiene una clara ventaja competitiva). Lo mismo ocurre con los clientes internos. Aquellos que los complazcan ganarán el máximo. Los que triunfan siempre son los que actúan para beneficiar al cliente y responder a sus necesidades. El impacto del espíritu de servicio se refleja a través de servicio al cliente y puede tener repercusiones tanto a corto como a largo plazo en cualquier segmento. Genera un sentimiento de lealtad para los consumidores. Se puede llegar a convertir como un atributo de la marca.

## RANGOS

### Desempeño de máxima eficiencia

#### INDICADORES

- A través de sus acciones y dedicación supera siempre las expectativas de sus clientes.
- Obtiene la confianza total de sus clientes, consiguiendo su recomendación activa.
- Se identifica y compromete con los problemas de sus clientes, asumiéndolos como propios.
- Sus acciones superan su propia responsabilidad, impulsando con su ejemplo a su entorno a actuar en la misma dirección.
- Investiga constantemente nuevas o eventuales necesidades de los clientes, anticipándose a sus requerimientos.
- Realiza, en forma proactiva, acciones orientadas a mejorar los índices de satisfacción del cliente, frecuentemente supera las expectativas al respecto.
- Se compromete con el cliente y da seguimiento puntual y adecuado.

## Espíritu de servicio

**Sentimiento de lealtad hacia la empresa:** Un cliente que recibe un excelente servicio al cliente se siente valorado y apreciado por la empresa. Esto genera un sentido de lealtad hacia la marca, lo que puede conducir a una relación comercial a largo plazo.

En resumen, un buen servicio al cliente tiene un impacto positivo en varios aspectos importantes de una empresa, incluida la fidelización de clientes, la mejora de la reputación, la diferenciación de la competencia, la reducción de quejas y devoluciones, el aumento en las ventas y los ingresos, y la generación de lealtad hacia la empresa. Es un factor clave para el éxito y el crecimiento de cualquier negocio.

### TEMARIO SERVICIO AL CLIENTE

#### Tema 1: Introducción al servicio al cliente

Definición de servicio al cliente y su importancia.

Los elementos fundamentales para brindar un buen servicio al cliente.

Consecuencias de un mal servicio al cliente.

#### Tema 2: Comunicación efectiva con los clientes

Técnicas de escucha activa.

Lenguaje verbal y no verbal en el servicio al cliente.

Habilidades para manejar quejas y reclamaciones.

#### Tema 3: Conocimiento del producto o servicio

Importancia de conocer a fondo el producto o servicio que se ofrece.

Cómo transmitir el conocimiento al cliente de forma clara y precisa.

Resolución de dudas y preguntas frecuentes sobre el producto o servicio.

### Desempeño estable y eficiente

#### INDICADORES

- Entiende con gran facilidad las necesidades de sus clientes en diferentes situaciones; puede "leer entre líneas" e identificar aquello que incluso del cliente no tienen claro.
- Satisface rápidamente las necesidades de sus clientes, resolviendo sus problemas e inquietudes en cuanto los percibe.
- Dedicar su mayor esfuerzo a la tarea de buscar soluciones para las necesidades de sus clientes, antes de que se las planteen.
- Realiza propuestas para mejorar los productos y servicios de la organización, con vista a la mayor satisfacción de los clientes.
- Muestra interés por atender al cliente.
- Mantiene un trato amable y cordial con los clientes.

### Desempeño estable y pero propenso a fallos

#### INDICADORES

- Mantienen buenas relaciones con los clientes; constantemente los informa de cambios y novedades, sosteniendo una fluida comunicación que favorece la satisfacción de los mismos.
- Escucha las necesidades de los clientes.
- Trata de solucionar los problemas de los clientes por sí mismo y con rapidez.
- Está siempre disponible para recibir y escuchar a sus clientes.
- Interpreta adecuadamente las necesidades de los clientes.
- Desestima dar seguimiento, pues no lo considera como parte de una actitud servicial, sino la considera meramente operativa.
- Ante situaciones de tensión puede ser áspero en su trato.

## Espíritu de servicio

### Tema 4: Resolución de problemas y conflictos

Identificación de problemas y conflictos comunes en el servicio al cliente.

Técnicas para la resolución de problemas de manera efectiva.

Manejo de situaciones difíciles y clientes conflictivos.

### Tema 5: Atención y seguimiento al cliente

Etapas del proceso de atención al cliente.

Cómo brindar un trato personalizado y excepcional.

Importancia del seguimiento y fidelización de los clientes.

### Tema 6: Trabajo en equipo y colaboración

Colaboración entre diferentes áreas de la empresa para brindar un excelente servicio al cliente.

Importancia de la comunicación interna y la coordinación entre departamentos.

Construcción de un equipo de servicio al cliente eficiente y motivado.

### Tema 7: Uso de tecnología en el servicio al cliente

Herramientas tecnológicas para mejorar la atención al cliente.

Uso de sistemas de gestión de clientes y bases de datos.

Uso de redes sociales, chatbots y otros canales de atención al cliente.

### Tema 8: Evaluación y mejora continua del servicio al cliente

Importancia de la retroalimentación del cliente.

Métodos de evaluación de la calidad del servicio.

Implementación de mejoras y seguimiento de resultados.

### Tema 9: Servicio al cliente en situaciones especiales

Servicio al cliente en situaciones de crisis o emergencia.

Atención al cliente en situaciones de quejas públicas o mala reputación en redes sociales.

Servicio al cliente en situaciones de ventas cruzadas o upselling.

### Desempeño inestable

#### INDICADORES

- Atiende a lo que se le requiere y a los reclamos con solicitud.
- Sigue las pautas de la organización para resolver las demandas y consultas de los clientes.
- Se molesta ante las necesidades o problemas planteados por los clientes.
- Se limita a un buen trato sin excederse en atenciones.
- No desarrolla empatía con los clientes.

### Serias deficiencias para el desempeño

#### INDICADORES

- Piensa que la satisfacción de sus clientes está fuera de sus responsabilidades.
- Le cuesta atender a sus clientes en tiempo y forma.
- Cuestiona las necesidades expresadas por los clientes.
- Considera que su trabajo no incluye la disposición de servir o ser al menos amable.

### Prácticamente no presenta desempeño

- Pone obstáculos para la atención de reclamos o consultas.
- Es desatento y descortés con los clientes.
- Se desinteresa por lo que puedan pensar los clientes de sus acciones.
- Las palabras "gracias", "para servirle", "con gusto" no forman parte de su vocabulario habitual.
- Muestra una actitud indiferente incluso puede llegar a ser osco u hostil.

## Espíritu de servicio

### Tema 10: Cultura de servicio al cliente

Promoción de una cultura organizacional centrada en el servicio al cliente.

Capacitación y formación continua del personal en servicio al cliente.

Reconocimiento y recompensas a empleados destacados en el servicio al cliente.

Nota: Este temario es solo una sugerencia y se puede adaptar según las necesidades y características específicas de cada empresa o industria.

### DÓNDE ES FUNDAMENTAL ESTA COMPETENCIA

El espíritu de servicio es indispensable en varios tipos de puestos, especialmente aquellos que involucran la interacción directa con personas y la provisión de servicios. Algunas áreas donde el espíritu de servicio es crucial incluyen:

**Servicio al cliente:** El espíritu de servicio es fundamental en roles que implican brindar atención y asistencia a los clientes. Los representantes de servicio al cliente deben ser amables, pacientes y comprometidos en satisfacer las necesidades y resolver los problemas de los clientes de manera eficiente.

**Sector de salud:** En el campo de la salud, médicos, enfermeros y personal sanitario deben tener un fuerte espíritu de servicio. Su principal objetivo es cuidar y mejorar la salud de los pacientes, brindando apoyo, empatía y atención de calidad.

**Educación:** Los maestros y educadores deben tener un espíritu de servicio para ayudar y guiar a sus estudiantes en su desarrollo académico y personal. Su labor implica proporcionar conocimientos, apoyo emocional y habilidades para el crecimiento de los estudiantes.

**Trabajo social:** Los profesionales del trabajo social trabajan en comunidades, brindando apoyo y recursos a personas que lo necesitan. Requieren un fuerte sentido de servicio para abordar problemas sociales, promover el bienestar y fomentar el cambio positivo en la sociedad.

**Organizaciones sin fines de lucro:** Las organizaciones sin fines de lucro se dedican a ayudar a los demás y abordar problemas sociales. Los voluntarios y empleados de estas organizaciones necesitan un espíritu de servicio para trabajar en pro de una causa y brindar apoyo a comunidades desfavorecidas.

**Fuerzas de seguridad y emergencia:** Los profesionales en servicios de seguridad y emergencia, como policías, paramédicos y bomberos, deben tener un fuerte sentido de servicio hacia el bienestar y la seguridad de la comunidad. Su trabajo implica actuar rápidamente en situaciones de emergencia, arriesgando su propia seguridad para proteger a los demás.

Estos son solo algunos ejemplos de áreas donde el espíritu de servicio es indispensable. En general, cualquier profesión o trabajo que tenga un impacto directo en la asistencia y el bienestar de las personas, requerirá de un fuerte sentido de servicio para lograr resultados positivos y satisfactorios.



## Guía de acciones (Motivo: capacitación)

### No desarrollada/Estacionaria

Sí es posible capacitar una persona en este nivel de dominio de la competencia tan bajo, incluso cuando una persona no tiene ningún desarrollo previo en la competencia. Si bien es cierto que se requiere un gran esfuerzo, varias de las veces vale la pena invertir en el proceso necesario para lograrlo, ya que el capital humano es el capital más valioso dentro de las organizaciones.

#### El proceso

Para lograrlo generalmente incluye los siguientes pasos:

##### 1. Evaluación Inicial

**Objetivo:** Identificar el nivel de competencia actual del individuo.

- **Entrevistas:** Para conocer el contexto y los intereses de la persona.
- **Evaluaciones:** Utilizar pruebas y cuestionarios para medir las competencias actuales.

##### 2. Identificación de Necesidades

**Objetivo:** Determinar las competencias específicas que se deben desarrollar.

- **Análisis de Puesto:** Entender las competencias requeridas para el puesto de trabajo deseado.
- **Feedback:** Recoger retroalimentación de supervisores, colegas o expertos en el área.

##### 3. Diseño del Plan de Capacitación

**Objetivo:** Crear un plan estructurado para el desarrollo de competencias.

- **Objetivos de Aprendizaje:** Definir metas claras y medibles.
- **Contenidos:** Seleccionar materiales educativos y recursos de formación adecuados.
- **Métodos de Capacitación:** Decidir entre capacitación en el aula, online, talleres prácticos, coaching, etc.

##### 4. Implementación del Plan de Capacitación

**Objetivo:** Poner en práctica el plan de formación.

- **Capacitación Formal:** Cursos, talleres, seminarios.
- **Capacitación en el Trabajo:** Entrenamiento en el puesto

de trabajo, rotación de tareas.

- **Mentoría y Coaching:** Apoyo continuo de mentores o coaches.

##### 5. Evaluación y Seguimiento

**Objetivo:** Medir el progreso y ajustar el plan según sea necesario.

- **Evaluaciones Continuas:** Pruebas, observaciones y feedback continuo.
- **Revisión de Progreso:** Comparar el nivel de competencia antes y después de la capacitación.
- **Ajustes del Plan:** Modificar el enfoque de capacitación basado en los resultados obtenidos.

##### 6. Refuerzo y Mantenimiento

**Objetivo:** Asegurar que las competencias adquiridas se mantengan y mejoren con el tiempo.

- **Práctica Continua:** Oportunidades para aplicar las nuevas habilidades regularmente.
- **Actualización de Conocimientos:** Formación continua para mantenerse al día con nuevas prácticas y tecnologías.

**Reconocimiento y Motivación:** Recompensas y reconocimiento para incentivar el desarrollo continuo.

*Este proceso estructurado permite desarrollar competencias laborales de manera efectiva, incluso desde un nivel inicial, garantizando que los individuos adquieran las habilidades necesarias para su desempeño profesional.*



## Capacitación formal

La capacitación formal es un tipo de capacitación estructurada y planificada que se lleva a cabo dentro de un entorno educativo organizado especializado, con el objetivo de desarrollar o mejorar las competencias laborales de los empleados.

### Se caracteriza por:

#### Estar organizada y planificada

La capacitación formal se desarrolla de acuerdo a un programa previamente definido, con objetivos específicos y un cronograma establecido. Esto permite asegurar que la capacitación sea efectiva y relevante para las necesidades de los empleados.

#### Impartirse en un entorno educativo

La capacitación formal se lleva a cabo en un lugar físico o virtual diseñado para el aprendizaje, donde los empleados tienen la oportunidad de interactuar con instructores y otros participantes.

#### Centrarse en el desarrollo de competencias

El objetivo principal de la capacitación formal es desarrollar las competencias laborales de los empleados, es decir, las habilidades, conocimientos y actitudes que necesitan para desempeñar su trabajo de manera efectiva.

#### Utilizar metodologías de enseñanza y aprendizaje

La capacitación formal se basa en metodologías de enseñanza y aprendizaje que han sido probadas y validadas para ser efectivas en el desarrollo de competencias.

#### Evaluar el aprendizaje

La capacitación formal incluye mecanismos para evaluar el aprendizaje de los empleados y asegurar que hayan adquirido las competencias deseadas.

Algunos ejemplos de capacitación formal incluyen:

#### Cursos

Los cursos son programas de capacitación de duración variable que se enfocan en un tema específico. Pueden ser impartidos por instructores presenciales o en línea.

#### Talleres

Los talleres son sesiones de capacitación más cortas e intensivas que se enfocan en desarrollar una habilidad específica.

#### Seminarios

Los seminarios son eventos de corta duración que se enfocan en presentar información sobre un tema específico.

#### Conferencias

Las conferencias son eventos de corta duración donde un experto presenta información sobre un tema específico.

#### Programas de certificación

Los programas de certificación son programas de capacitación que culminan con la obtención de una certificación que acredita que el empleado ha adquirido las competencias necesarias para desempeñar un trabajo específico.

#### Motivos para invertir en este tipo de capacitación

La capacitación formal es una herramienta valiosa para las empresas que buscan desarrollar las competencias de sus empleados y mejorar su desempeño. Al invertir en capacitación formal, las empresas pueden:

## Capacitación formal (Continuación)

### Aumentar la productividad

Los empleados capacitados son más eficientes y productivos en su trabajo.

### Mejorar la calidad

Los empleados capacitados cometen menos errores y producen un trabajo de mayor calidad.

### Incrementar la innovación

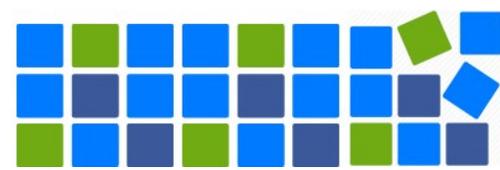
Los empleados capacitados son más creativos e innovadores.

### Reducir la rotación

Los empleados capacitados son más propensos a estar satisfechos con su trabajo y permanecer en la empresa.

### Mejorar la imagen de la empresa

Una empresa que invierte en la capacitación de sus empleados proyecta una imagen de ser una organización comprometida con el desarrollo de su personal.



## Capacitación personalizada

La capacitación personalizada en el ámbito de las competencias laborales se refiere a un enfoque educativo que adapta los programas de formación a las necesidades, habilidades y objetivos individuales de cada participante en función a la posición a desempeñar.

### Cómo funciona

En lugar de ofrecer un programa único y estandarizado para todos, la capacitación personalizada se caracteriza por:

#### 1. Evaluación individual

Se realiza un diagnóstico inicial para identificar las fortalezas, debilidades, conocimientos previos y estilos de aprendizaje de cada participante.

#### 2. Planes de aprendizaje personalizados

Con base en la evaluación, se diseñan planes de formación específicos para cada individuo, considerando sus metas profesionales y el contexto laboral particular.

#### 3. Contenidos y metodologías adaptadas

Se seleccionan los contenidos más relevantes para cada participante y se emplean metodologías de aprendizaje variadas, como tutorías, talleres prácticos, simulaciones, e -learning, entre otras, para facilitar la asimilación de los conocimientos.

#### 4. Ritmo y seguimiento individualizado

Se respeta el ritmo de aprendizaje de cada persona, ajustando la duración y complejidad de las actividades formativas. Además, se brinda seguimiento personalizado para evaluar el progreso y ofrecer retroalimentación oportuna.

#### 5. Flexibilidad y accesibilidad

La capacitación personalizada puede ofrecerse en diferentes modalidades, como presencial, virtual o mixta,

para adaptarse a las necesidades y preferencias de los participantes.

Los beneficios de la capacitación personalizada en competencias laborales son numerosos

#### Mayor motivación y compromiso

Los participantes se sienten más involucrados en el proceso de aprendizaje al sentir que la formación se adapta a sus necesidades e intereses específicos.

#### Mejor comprensión y retención de conocimientos

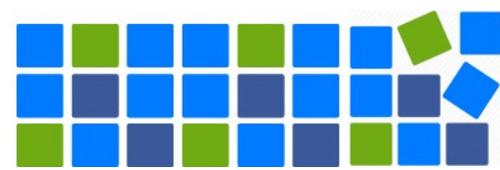
Al enfocarse en temas relevantes y utilizar metodologías adecuadas, se facilita la comprensión y retención de los conocimientos adquiridos.

#### Desarrollo de habilidades más efectivas

La capacitación personalizada permite a los participantes desarrollar las habilidades que realmente necesitan para desempeñarse mejor en su trabajo.

#### Mayor productividad y desempeño

Una fuerza laboral con competencias laborales bien desarrolladas y alineadas con las necesidades de la organización contribuye a mejorar la productividad y el desempeño general.



## Capacitación personalizada (Continuación)

### Reducción de costos

Al enfocarse en las necesidades específicas de cada participante, se optimizan los recursos y se evita la inversión en formación irrelevante.

*En resumen, la capacitación personalizada en competencias laborales es un enfoque educativo innovador que permite a las organizaciones desarrollar una fuerza laboral más competente, adaptable y productiva.*



## Entrenamiento básico

El entrenamiento básico en competencias laborales se refiere a un tipo de capacitación enfocada en reforzar y desarrollar las habilidades y conocimientos básicos que son necesarios para desempeñar un trabajo específico. Este tipo de entrenamiento suele ser **corto e intensivo**, y se centra en las tareas y responsabilidades esenciales relacionadas con el puesto.

### Objetivos del entrenamiento básico en competencias laborales

- Brindar a los trabajadores las habilidades y conocimientos necesarios para realizar su trabajo de manera efectiva y segura.
- Mejorar la productividad y la calidad del trabajo.
- Reducir errores y accidentes.
- Aumentar la motivación y el compromiso de los trabajadores.
- Preparar a los trabajadores para avanzar en su carrera profesional.

### Características del entrenamiento básico en competencias laborales

- Se centra en las competencias básicas y esenciales para el puesto de trabajo.
- Es de corta duración, generalmente de pocas horas o días.
- Se imparte de manera práctica y experiencial, utilizando técnicas como la demostración, la práctica y la retroalimentación.
- Está adaptado a las necesidades específicas del puesto de trabajo y de la organización.
- Puede ser impartido por instructores internos o externos.

### Ejemplos de entrenamiento básico en competencias laborales

- Capacitación en seguridad en el trabajo.
- Competencias blandas o transversales.
- Capacitación en atención al cliente.

- Capacitación en uso de software.
- Capacitación en técnicas de producción.
- Capacitación en resolución de problemas.

### Beneficios del entrenamiento básico en competencias laborales

#### Para los trabajadores:

- Mejora sus habilidades y conocimientos.
- Aumenta su productividad y calidad del trabajo.
- Les permite avanzar en su carrera profesional.
- Los hace más competitivos en el mercado laboral.
- Aumenta su motivación y compromiso.

#### Para las organizaciones

- Mejora la productividad y la calidad del trabajo.
- Reduce errores y accidentes.
- Disminuye la rotación de personal.
- Aumenta la satisfacción del cliente.
- Fortalece la cultura organizacional.

*En resumen, el entrenamiento básico en competencias laborales es una herramienta valiosa para mejorar las habilidades y conocimientos de los trabajadores, lo que a su vez beneficia tanto a los individuos como a las organizaciones.*