

**MEDICIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE  
INTERNO Y EXTERNO  
DIAGNÓSTICO Y DESARROLLO**

**RAZÓN Y OPORTUNIDAD DE LA MEDICIÓN:**

*Cuando se perciben deficiencias en la atención al cliente (externo) por parte del personal, y cuando la situación se presenta a pesar de las frecuentes capacitaciones que se han llevado a cabo en el tema Calidad de Servicio, se presume que existe un problema actitudinal de los trabajadores que está perjudicando el desarrollo de relaciones sólidas y productivas con los clientes.*

*El personal que labora en contacto con el cliente deben transmitir una imagen coherente al cliente para lo cual se requiere establecer pautas concretas de comportamiento que asegure un trabajo armonioso entre las distintas unidades de la empresa, para que la atención al cliente externo sea óptima, esto podrá lograrse cuando las distintas áreas de la empresa trabajen armoniosamente con el objetivo común de satisfacer las necesidades del cliente.*

*La empresa, requiere pues identificar las razones del problema actual que enfrenta, establecer un plan de acción que lo resuelva, dentro de lineamientos aceptados e interiorizados por el personal de la empresa. También se requerirá que se establezcan mecanismos de supervisión que permitan controlar la implementación de dicho plan.*

*El presente plan consta de tres etapas.*

**PRIMERA FASE: Diagnóstico (Investigación)**

**Duración:** 1 día por grupo

*Para realizar la investigación se tomará una muestra al personal (de cada área o agencia, dependiendo del caso) involucrado en la atención directa e indirecta con los clientes, con la finalidad de interiorizarnos debidamente a la realidad interna de los colaboradores y determinar los principales factores que estarían limitando su gestión (áreas de mejora), realizaremos las siguientes actividades:*

- *Trabajo de investigación, "cliente espía"*
- *Realización de "focus group" con algunas personas de las diferentes áreas involucradas.*
- *Trabajo de campo con los futuros participantes, observando las funciones que realizan con la finalidad de conocer el entorno dentro del cual desempeñan su labor, las situaciones que suelen resolver, las dificultades a las que se enfrentan y las fortalezas de las cuales disponen.*
- *A fin de tener un feedback de los clientes, realizaremos una encuesta para determinar la calidad de percepción del servicio.*
- *Con la información de esta Primera Fase se desarrollará el Plan de Capacitación, con los grupos directamente comprometidos en la Atención al Cliente, quiere decir plasmar todo lo recogido en la parte de investigación desarrollando un temario que aborde todo lo encontrado.*

**Entregables:**

- Informe Final sobre el trabajo de investigación de campo, de los focus groups.
- Temario que estará dirigido a asegurar el éxito del programa.
- Protocolo de atención

**SEGUNDA FASE: Formación en sala**

**Duración:** 08 horas

La capacitación se dictará por grupos, de 30 personas como máximo. Nuestra metodología en sala es altamente participativa y dinámica, facilita el intercambio de experiencias e ideas, siendo una fuente generadora de soluciones a los problemas cotidianos y reales. Junto al trabajo en grupo, utilizamos el "role play" como ejercicio práctico para desarrollar habilidades. Los talleres culminan con la elaboración de un Plan de Acción individual que refleja el compromiso de cada integrante de poner en práctica los conceptos tratados para garantizar su aplicación inmediata.

**Acciones posteriores a los talleres**

Son todas las tareas que tienen por objetivo asegurar la puesta en aplicación de las herramientas que serán entregadas durante los talleres.

**TERCERA FASE: Seguimiento y Reforzamiento**

**Duración:** 05 horas

- Realización de un taller con cada grupo obteniendo un feedback, enfatizando en las tareas propuestas, con anterioridad y reforzarlas.
- Analizar y resolver los problemas encontrados durante la puesta en marcha de dicho plan.

**Entregables:**

Informe final con las apreciaciones de lo encontrado en la investigación, capacitación y la evolución de los grupos durante todo el programa.