





Lista de Verificación de Materiales


Sede

 <p>Sede: Sala de cine o Sala de capacitación</p>	<p>Marcar el Material Listo</p> <p>✓</p>
	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Montaje: Organizar 4 mesas en forma de herradura. Considerando que el máximo de participantes es 25, por lo que deberá haber en promedio grupos de 6 personas. ✓ Puedes re agrupar de acuerdo al número de participantes con el que se cuente. ✓ Mantener un espacio abierto adicional para las dinámicas de grupo. ✓ Se puede hacer en una sala de cine 	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Pantalla 	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Proyector de diapositivas, o usar proyector de la sala. 	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Coffee – Break 	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cámara fotográfica para fotos de diplomas 	

Materiales para el Instructor y los participantes

 <p>Instructor y Participantes</p>	<p>Marcar el Material Listo</p> <p>✓</p>
	
<p>✓ Lap top o equipo de cómputo del área de capacitación</p>	
<p>✓ Control para pasar diapositivas</p>	
<p>✓ Señalador Láser</p>	
<p>✓ Presentación del facilitador en Power Point</p>	
<p>✓ Evaluar la opción de un micrófono como apoyo a los ruidos externos y por el esfuerzo de para la voz</p>	
<p>✓ Lista de Asistencia</p>	
<p>✓ Diplomas</p>	
<p>✓ Manuales para los Participantes</p>	
<p>✓ Manual del Facilitador</p>	
<p>✓ Personalizadores</p>	
<p>✓ Cronómetro para manejar tiempos</p>	
<p>✓ Dulces o chocolates</p>	
<p>✓ Metodologías de Cinépolis para conocer el Nivel de Satisfacción de sus Clientes con el Servicio</p>	
<p>✓ Papelógrafos</p>	


Introducción

 <p>Ejercicio Expectativas del Taller y Convenio Grupal</p>	<p>Marcar el Material Listo ✓</p>
<p>✓ 10 hojas de rotafolio. Utilizarán un aproximado de 2 hojas de Rotafolio por grupo.</p>	
<p>✓ 12 marcadores. De 2 a 3 marcadores por grupo para realizar anotaciones en el papelografo.</p>	
<p>✓ 4 rollos de cinta de enmascarar. Entregar a cada equipo un rollo de cinta.</p>	

Capítulo I, Calidad en el Servicio y Prosperidad en la Empresa

<p>Ejercicio: Parejas disparejas</p>	<p>Marcar el Material Listo ✓</p>
<p>✓ Área despejada para realizar el ejercicio, se recomienda un salón adicional.</p>	
<p>✓ 50 bloques de fomy color rojo.</p>	
<p>✓ 50 bloques de fomy color azul.</p>	
<p>✓ 7 poleras dobles color rojo (se entregará una por pareja).</p>	
<p>✓ 7 poleras dobles color azul (se entregará una por pareja).</p>	
<p>✓ 14 pañoletas para tapar los ojos (se entregará una por pareja).</p>	

Capítulo I, Calidad en el Servicio y Prosperidad en la Empresa

 <p>Ejercicio: Juego de Roles.</p>	<p>Marcar el Material Listo ✓</p>
<p>✓ Cartulinas</p>	
<p>✓ Plumones</p>	
<p>✓ Etiquetas</p>	
<p>✓ Cinta de enmascarar</p>	
<p>✓ Tijeras</p>	
<p>✓ Varios: utilizar cualquier recurso que esta en la sala.</p>	

Capítulo IV, Momentos de Verdad y Ciclo de Servicio

 <p>Ejercicio: Ciclo de Servicio</p>	<p>Marcar el Material Listo ✓</p>
<p>✓ Marcadores</p>	



Capítulo V, Interrelación Humana en el Servicio

Ejercicio: La Urna de la Fortuna	Marcar el Material Listo ✓
✓ Una Urna para colocar las tarjetas	
✓ Tarjetas pequeñas para anotar la satisfacción del servicio y el deseo a cumplir. Son dos tarjetas por participante.	
✓ 20 Chocolates aprox. para quienes cumplan mejor con las expectativas de su cliente.	



Capítulo V, Interrelación Humana en el Servicio

Ejercicio: Los pecados en el servicio	Marcar el Material Listo ✓
✓ 7 tarjetas con los 7 Pecados en el Servicio	
✓ Papelógrafo y plumones	



Capítulo VI, Acciones para Mejorar el Servicio al Cliente

 <p>Ejercicio: La Industria Aeronáutica</p>	<p>Marcar el Material Listo</p> <p>✓</p>
	
<p>✓ 200 Hojas de papel</p>	
<p>✓ 1 plumón por equipo (se forman de 4 a 5 equipos)</p>	
<p>✓ 1 regla por equipo (se forman de 4 a 5 equipos)</p>	
<p>✓ 1 tijera por equipo (se forman de 4 a 5 equipos)</p>	
<p>✓ Masking Tape</p>	

Capítulo VI, Acciones para Mejorar el Servicio al Cliente

 <p>Ejercicio: Sugerencias para mejorar el servicio en mi área</p>	<p>Marcar el Material Listo ✓</p>
	
<p>✓ Papel</p>	
<p>✓ Marcadores</p>	

Capítulo VI, Acciones para Mejorar el Servicio al Cliente

 <p>Ejercicio: Mi compromiso con el servicio</p>	<p>Marcar el Material Listo</p> <p>✓</p>
	
<p>✓ Folder para guardar los compromisos entregados</p>	
<p>✓ Cofre para guardar los compromisos personales de cada uno de los participantes</p>	
<p>✓ Tarjetas para anotar los compromisos de cada participante del taller</p>	