



Taller Evolución en el Servicio
Guía Didáctica Region Andina

2014

Taller Evolución en Servicio al Cliente

#	HORA	T E M A	ACTIVIDAD	APOYOS Y MATERIAL REQUERIDO	TIEMPO
1	9:00 a 9:05	INDUCCIÓN: Ejercicio de Sensibilización	Inducción: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Se le pide a participantes que den comentarios relacionados con un mal servicio proporcionado, coméntales, que es parte de una sensibilización respecto al servicio y que éste fue el primer ejercicio del taller.” ✓ Da la bienvenida a los participantes al taller. Realiza una breve presentación de tí mismo(a), enfatizando en la satisfacción de estar reunido con el grupo, para tratar un tema tan importante como lo es la Evolución en el Servicio al Cliente, uno de los temas clave para las organizaciones, en especial para Cinépolis ante un ambiente de alta competitividad con otras empresas del mismo tipo en la Región Andina. 	Lámina de apoyo: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Lámina 1 	5 min.
2	9:05 a 9:10	INTRODUCCIÓN: Presentación de Objetivo	Indicaciones: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Facilitador presenta objetivo del taller 	Lámina de apoyo: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Lámina 3 	5´

#	HORA	T E M A	ACTIVIDAD	APOYOS Y MATERIAL REQUERIDO	TIEMPO
3	9:10 a 9:40	INTRODUCCIÓN: Ejercicio “Parejas disparejas”	<p>Indicaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ El Facilitador dirige el ejercicio. ✓ Los participantes se reúnen en un área en la que hay bloques de 2 colores esparcidos en el suelo ✓ Se divide al grupo en parejas. Cada pareja deberá decidir quién será el invidente (vendado de los ojos con el paliacate) y quién será el guía del invidente. Cada pareja estará unida por una playera doble (con 2 agujeros para meter la cabeza). (15 minutos) ✓ Forme 2 equipos para recoger los bloques del color de su equipo y juntarlos todos en el área del salón en la cual deberán armar una torre con los bloques ✓ Cada equipo debe ponerse de acuerdo respecto a cómo armar la torre, comunicándose con un lenguaje inexistente ✓ Sólo el invidente podrá mover los bloques para armar la torre, siguiendo las instrucciones del que ve. ✓ Después de 10 minutos, se detiene el juego y se cambian de roles (el que veía ahora es invidente y el ex invidente ahora ve). ✓ Los participantes juegan el segundo tiempo construyendo la torre que inició el equipo anterior. <p>Nota: Es importante que el facilitador cuide que los participantes no hagan trampa. Se sugiere quitar un ladrillo a cada equipo cuando se vea a los participantes haciendo trampa. El facilitador-actor juega el rol de constructor.</p> <p>Una vez terminado el ejercicio, los participantes regresan al salón guiados por los facilitadores.</p>	<p>Materiales Requeridos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Área despejada ✓ 50 bloques de fomy color rojo ✓ 50 bloques de fomy color azul ✓ 7 Playeras dobles color rojo (se entregará una por pareja) ✓ 7 Playeras dobles color azul (se entregará una por pareja) ✓ 14 pañoletas para tapar los ojos (se entregará una por pareja) <p>Lámina de apoyo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Lámina 4 	30min.

#	HORA	T E M A	ACTIVIDAD	APOYOS Y MATERIAL REQUERIDO	TIEMPO
4	9:10 a 9:40	Introducción: Ejercicio “Parejas disparejas”, continúa	<p>Reflexión en plenaria: El facilitador a cargo del ejercicio guía la reflexión en plenaria. Formula al grupo las siguientes preguntas: Pregunta al grupo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Cómo se organizaron en el equipo y las parejas para cumplir con el objetivo? ✓ Durante el proceso de construcción ¿cómo aseguraron que las tareas se estuvieran haciendo de acuerdo a lo propuesto? ✓ ¿Qué sucedió al hacer el cambio de roles? ✓ ¿Qué sucedió con el código utilizado en la comunicación? ✓ ¿Qué pueden comentar respecto al cumplimiento de las reglas establecidas? ✓ ¿Qué cosas se pudieron hacer mejor para conseguir un mejor resultado por parte del equipo y de las parejas? <p>Algunas preguntas para los Guías:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Qué sintieron los que fueron guías? ✓ ¿Cómo dirigían las tareas en relación con el logro del objetivo final del equipo? ✓ ¿Cuál fue tu actitud cuando guiaste a tu compañero? ✓ ¿Qué cosas se pudieron hacer mejor por parte de los que guiaban? <p>Para los invidentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Qué sintieron los que fueron guiados? ✓ Tu guía ¿cumplió con tus expectativas? ✓ ¿Qué esperabas de tu guía? ✓ ¿Qué cosas se pudieron hacer mejor por parte de los que fueron guiados? <p>Para todos los participantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Qué aprendizajes han obtenido de este ejercicio? ✓ ¿Cómo aplican estos aprendizajes al propósito de Mejorar la Calidad del Servicio de Cinépolis? 		30.
					4

#	HORA	TEMA	ACTIVIDAD	APOYOS Y MATERIAL REQUERIDO	TIEMPO
5	9:40 a 9:35	Calidad en el Servicio es una demanda	Indicaciones: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Se enfatiza cómo la prosperidad de la empresa depende de la Calidad del Servicio que ofrece a sus clientes. ✓ Se expone cliente interno y cliente externo. ✓ Se da a conocer la relación entre la satisfacción del cliente y su lealtad hacia la empresa. ✓ Explicar por qué es necesario conocer las necesidades del cliente. ✓ Se habla de la importancia de crear un vínculo con el cliente 	Láminas de apoyo: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Lámina 5-8 	5 min.
6	9:35 a 9:45	El Servicio de Calidad y la prosperidad de la empresa	Indicaciones: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Se discute sobre la percepción de servicio en nuestro país ✓ Se discute finanzas vs servicio 	Láminas de apoyo: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Lámina 9-10 	10 min.
7	9:45 a 9:50	Servicio de Calidad: compromiso de toda la organización	Indicaciones: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Calidad en el Servicio un reto y un compromiso para todos. ✓ Queremos trabajar contigo. ✓ Cadena cliente - Proveedor 	Láminas de apoyo: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Lámina 11 	5 min.
8	9:50 a 10:00	Lo que el cliente espera del servicio, determina el nivel de calidad y Calidad desde el punto de vista del cliente	Indicaciones: <ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Qué entendemos por servicio de calidad? ✓ Calidad del servicio desde el punto de vista del cliente. 	Láminas de apoyo: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Lámina 12-17 	10 min.

	HORA	T E M A	ACTIVIDAD	APOYOS Y MATERIAL REQUERIDO	TIEMPO
9	10:00 10:30	a Ejercicio: Juego de Roles	Indicaciones: <ul style="list-style-type: none"> ✓ El instructor numera a los participantes del 1 a 3 para que formen 3 equipos (pensando en un grupo de 24 personas aproximadamente). ✓ Pide a cada grupo que prepare una escenificación que represente problemas con clientes. Deberán representar y resolver de manera improvisada el problema del cliente. ✓ Uno de los participantes representará el rol del cliente y otro al empleado o área que da el servicio. ✓ Después de cada escenificación el grupo hará una reflexión. Deberá realizarse en un máximo de 4 minutos por trío ✓ Invita al grupo a que vaya anotando sus reflexiones y recomendaciones en la página 14 de su manual, para que cuando se trabaje en el tema de sugerencias de mejora en el área de servicio puedan rescatar dichas reflexiones para su aplicación. 	Materiales: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Cartulinas ✓ Marcadores Láminas de apoyo: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Lámina 18 	30 min.
10	10:30 10:35	a Momento de Verdad	Indicaciones: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Se proyectará un video ("Mr. Smith, It's a Boy") para reflejar un servicio impresionante y hacer una reflexión al respecto. Con este video entrar de lleno al tema POP CORN. 	Láminas de apoyo: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Lámina 19-21 	5 min.

#	HORA	T E M A	ACTIVIDAD	APOYOS Y MATERIAL REQUERIDO	TIEMPO
11	10:35 a 10:50	Momentos de Verdad y Ciclo de Servicio	<p>Indicaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ El instructor explica el concepto de Momento de Verdad de Karl Albrecht. ✓ Solicita ejemplos de momentos de verdad en Cinépolis. ✓ Facilitador explica que el ciclo del servicio es un mapa de los momentos críticos de verdad a medida que los experimentan los clientes. 	<p>Láminas de apoyo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Lámina 23, 24 y 25 	15 min.
12	10:50 a 11:05	EJERCICIO: Aplicación del Ciclo de Servicio	<p>Indicaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Cada equipo por especialidad (área), construye un ciclo del servicio en un pliego de papel periódico. ✓ El facilitador debe señalar que al construirlo deben ir enfocados a la percepción del cliente, esto es, el sujeto de la atención y del servicio es el cliente, no nosotros como área. <p>Los momentos de verdad se anotan en orden cronológico de acuerdo a cómo los va experimentando el cliente</p>	<p>Materiales:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Hojas tamaño carta con El Ciclo de Servicio impreso, uno por equipo (5 aprox.) ✓ Marcadores. <p>Láminas de apoyo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Lámina 26 y 27 	15 min.

#	HORA	T E M A	ACTIVIDAD	APOYOS Y MATERIAL REQUERIDO	TIEMPO
13	11:05 a 11:15	Ejercicio: La Urna de la Fortuna	<p>Indicaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ El instructor le dice a los participantes que el ejercicio “La Urna de la Fortuna” constará de dos partes, y le entrega a cada quien una tarjeta bibliográfica en blanco. ✓ Les pide que piensen en un deseo razonable de cumplir antes de que inicie el taller la siguiente mañana y cuyo costo, si es que tiene uno, no sea mayor a \$20 MN. ✓ Cada participante escribe su deseo y su nombre en una tarjeta, dobla la tarjeta y deposita su deseo en la “Urna de la Fortuna” ✓ Cada quien tomará de la “Urna de la Fortuna” la tarjeta con el nombre de la persona cuyo deseo deberá cumplir de manera innovadora al momento de regresar del break ✓ Buscará a su cliente para que éste le diga su deseo, conforme a las especificaciones que dio el instructor. (esto debe tomar máximo 5 minutos). 	<p>Materiales:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Tarjetas blancas ✓ Una Urna para colocar las tarjetas <p>Lámina de apoyo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Lámina 28 	10min.

#	HORA	T E M A	ACTIVIDAD	APOYOS Y MATERIAL REQUERIDO	TIEMPO
14	12:00 a 12:20	Entrega del Servicio : Continuación Ejercicio La Urna de la Fortuna	Indicaciones: <ul style="list-style-type: none"> ✓ El instructor le entrega a cada participante una tarjeta blanca en la que deberá evaluar el servicio que recibió como muy satisfecho, satisfecho, insatisfecho. ✓ Cada quien deberá entregar el servicio o producto a sus clientes, de manera creativa, al iniciar el taller en plenaria y el cliente llena la boleta ✓ Se elegirán cuatro asistentes que deberán contabilizar las frecuencias: muy insatisfechos, insatisfechos, satisfechos, muy satisfechos. ✓ El instructor pedirá ejemplos de cada categoría a los participantes de acuerdo a su experiencia en la entrega del servicio. ✓ Se reconoce a los ganadores. ✓ Reflexión grupal. 	Materiales: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Tarjetas blancas para evaluar el servicio recibido. ✓ Chocolate para quienes cumplieron mejor con las expectativas de los clientes. Lámina de apoyo: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Lámina 29 	20 min.
15	12:20 a 12:35	Momento críticos de la verdad	<ul style="list-style-type: none"> ✓ El facilitador comenta la definición de momentos críticos de verdad, que son momentos tan importantes que, si no se manejan de manera positiva, producen el descontento y posible pérdida del cliente. ✓ Facilitador solicita a cada equipo que señale en su ciclo de servicio los momentos críticos de verdad con un marcador rojo. ✓ Facilitador solicita a cada equipo que presente su ciclo y momentos críticos de verdad de cada ciclo. ✓ Solicita comentarios a los otros equipos acerca de los momentos críticos de verdad. 	Láminas de apoyo: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Lámina 30, 31 y 32 	15 min.

#	HORA	T E M A	ACTIVIDAD	APOYOS Y MATERIAL REQUERIDO	TIEMPO
16	12:35 a 12:55	Interrelación Humana : Los Pecados en el Servicio	<p>Indicaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Los participantes escenificarán los pecados que suelen cometerse al ofrecer un servicio al cliente. ✓ El instructor pide al grupo que se enumere del 1 al 7. Deberán quedar conformados 7 equipos de 3 personas y algunos de 4. ✓ A cada equipo se le entregará una tarjeta en la que estará escrito uno de los pecados en el servicio y materiales para elaborar su presentación. ✓ Los participantes prepararán una presentación de cada pecado para presentarla en plenario, crearán un personaje que lo represente, le darán un nombre, y mencionarán situaciones típicas de trabajo en las cuales se comete este pecado. Y deberán de dar recomendaciones para no cometerlo. La preparación debe llevar máximo 5 min. ✓ Presentarán cada pecado. Cada pecado deberá presentarse en un tiempo aproximado de 3 min. 	<p>Materiales:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 7 tarjetas con los 7 Pecados en el Servicio ✓ Cuernos y cola de diablo ✓ 10 Cartulinas, ✓ Caja con: ✓ 10 juegos marcadores, <p>Lámina de apoyo</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Lámina 33 	20 min.
17	12:55 a 13:00	Matriz de Conductas de Servicio	<p>Indicaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Se explica la matriz de conductas de servicio. ✓ Los participantes identifican casos reales en los que se ejemplifican las conductas de los cuatro cuadrantes de la matriz expuesta y señalan las consecuencias que tiene cada uno de tales casos. 	<p>Láminas de apoyo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Lámina 34 	5 min.

#	HORA	TEMA	ACTIVIDAD	APOYOS Y MATERIAL REQUERIDO	TIEMPO
18	13:00 a 13:15	Acciones para mejorar el Servicio al Cliente: Aplicación de nuestra creatividad	<p>Indicaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Se divide a los participantes en pequeños equipos. (Pueden agruparse por áreas naturales de trabajo). ✓ Se solicita a los participantes que generen listas de "Ideas guau" de "cosas que no hacemos, pero que nos posicionarían como lo máximo si lo hiciéramos". ✓ Cada equipo presenta sus Ideas Guau o sugerencias. ✓ Es importante que se puedan determinar las iniciativas de mejora a partir de las sugerencias generadas en esta actividad, y que se acuerden responsables y fechas para la aplicación de tales sugerencias. ✓ Generación de ideas: 5 min. ✓ Presentación plenaria: 5 minutos ✓ Determinación de sugerencias que se pueden implantar y los acuerdos para llevarlas a cabo. 5 min. 	<p>Material requerido:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Pliegos de papel periódico ✓ Marcadores <p>Lámina de apoyo</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Lámina 35 	15 min.
19	13:15 a 13:25	Elaboración del Plan de Mejora del Servicio en mi área	<p>Indicaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Cada participante, tomando en cuenta elementos prioritarios que identificó para mejorar la Satisfacción de los Clientes, así como los que determinó al analizar los resultados del Mystery Shopper; además, de los aspectos adicionales de mejora identificados durante el Taller, elabora un Plan de Mejoramiento de la Calidad del Servicio para el área de la que es responsable, especificando acciones concretas, responsables y fechas de realización. (20'). 	<p>Materiales Requeridos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Hojas de papel con copia <p>Lámina de apoyo</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Lámina 36 	10 min.

	HORA	T E M A	ACTIVIDAD	APOYOS Y MATERIAL REQUERIDO	TIEMPO
20	13:25: 14:25	Ejercicio La Industria Aeronáutica	<p>Indicaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Formar equipos con las siguientes posibilidades: ✓ 2 equipos que representarán dos fábricas de aviones (si son un máximo de 21 participantes). ✓ 4 grupos (si son más de 22 y hasta 30 participantes). ✓ Se recomienda que de 6 personas aproximado. ✓ Entrégales por equipo: una regla, un plumón, una tijera y 5 hojas ✓ ✓ PLANEACIÓN ✓ Deberán elegir un nombre mientras se reparte el material. ✓ Tendrán que generar un prototipo que deberán probar que funcione y una vez terminado, tendrá que ser aprobado por el instructor, quien lo firmará. ✓ Después de 10 minutos de iniciada la planeación, el proveedor rígido anuncia que hay venta nocturna y que está a \$5 la hoja. ✓ A los 5 minutos vuelve el proveedor y les dice que el precio sube a \$10. ✓ 2 minutos antes de terminar el proceso de planeación, el proveedor deberá anunciar el CIERRE DE VENTA. <p>Reglas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ No podrán usar ningún material adicional al asignado. ✓ Los aviones deberán lanzarse sin rebasar la línea definida por el facilitador (se marca con el masking tape). ✓ Cada equipo tendrá su proveedor asignado. ✓ Los precios iniciales con los que iniciarán y serán proporcionados a crédito son: ✓ Costos de hojas:\$10, Tijeras: \$15, Plumones: \$5, Regla: \$10 ✓ Por lo tanto, iniciarán con una deuda \$80 y se les irá dando crédito para comprar materiales adicionales. ✓ 	<p>Materiales Requeridos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 500 Hojas de papel ✓ 4 cajas de marcadores ✓ 10 tijeras ✓ 10 reglas ✓ 10 formatos de requisición ✓ Cinta de enmascarar ✓ Gorra de capitán de aeronave <p>Lámina de apoyo</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Lámina 37 	60 min.

	HORA	T E M A	ACTIVIDAD	APOYOS Y MATERIAL REQUERIDO	TIEMPO
21	13:25: 14:25		<p>Producción:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Cada equipo montará su línea de producción y comprará los suministros a su proveedor. Su objetivo es construir aviones que puedan volar un trayecto determinado, y sean idénticos a un prototipo diseñado por el mismo equipo. ✓ Todos los participantes deberán volar aviones. ✓ Tienen que hacer un rótulo en el avión con el único plumón que se les dio. ✓ El ganador será el equipo que logre que más aviones lleguen a la meta, que deberá marcar con una línea de masking tape. <p>Construcción y Vuelo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Se anotarán el número de aviones fabricados y la deuda comprometida con la industria aeronáutica en el rotafolio antes de iniciar los vuelos. ✓ Cada equipo pasará a la línea de despegue para lanzar los aviones, los cuales que deberán rebasar la línea de aterrizaje. Se contabilizan \$ 200 por cada avión que logre el objetivo dentro de las reglas establecidas. ✓ TODOS los participantes deberán volar la misma cantidad de aviones. ✓ Sobre su deuda se irá sumando y restando en el rotafolio cada vez que un avión rebase la línea de aterrizaje. ✓ El Facilitador deberá asegurarse que el prototipo haya sido el autorizado y que no se rebase la línea de despegue. ✓ Al final cada equipo deberá recoger los aviones lanzados. ✓ Se darán a conocer los resultados de los equipo ganadores, basados en los aviones comprados por la Industria Aeronáutica (aviones volados) vs. deuda previamente obtenida. 		60 min.

	HORA	T E M A	ACTIVIDAD	APOYOS Y MATERIAL REQUERIDO	TIEMPO
21	13:25: 14:25		<ul style="list-style-type: none"> ✓ El facilitador guía reflexión contestando las siguientes preguntas: ✓ ¿Cómo definirían su relación cliente proveedor? ✓ ¿Cómo fue su trabajo en el equipo? ¿Hubo colaboración o cada quien se enfocó a realizar su tarea? ✓ ¿Manejaron una comunicación asertiva en las situaciones que se fueron presentando? ✓ ¿Qué negociaciones ganar-ganar lograron? ✓ ✓ Duración: ✓ Duración Total: 60 minutos ✓ Formación de los equipos y asignación de roles:5 minutos ✓ Planeación del prototipo: 10 minutos ✓ Construcción y vuelo: 15 minutos ✓ conteo y premiación: 15 minutos ✓ Reflexión: 5 minutos 	Láminas de apoyo ✓ Lámina 37	60 min
22	14:25 a 14:35	Compromiso personal con la Calidad del servicio	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cada participante formula su compromiso con la Calidad del Servicio en su área de responsabilidad. ✓ Anota su compromiso en una tarjeta, poniendo su nombre. ✓ Después, todos los participantes forman un círculo en el salón. ✓ Lee su compromiso y coloca su tarjeta en un cofre que el instructor ha colocado en el centro del círculo. <p>El instructor entrega el cofre al Gerente del conjunto y le sugiere que lo conserve como un símbolo del compromiso del grupo con la calidad del servicio en Cinépolis.</p>	Láminas de apoyo ✓ Lámina 38	10 min.

	HORA	T E M A	ACTIVIDAD	APOYOS Y MATERIAL REQUERIDO	TIEMPO
23	14:35 a 14:45	Cierre	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se le pide a cada integrante del grupo que comparta uno de sus aprendizajes más significativos. ✓ El instructor da las gracias a los participantes por haber participado de manera tan entusiasta en el taller. ✓ Se entregan los diplomas. ✓ Se solicita que los participantes llenen el formato de retroalimentación del taller. 	Láminas de apoyo <ul style="list-style-type: none"> ✓ Lámina 38 	10 min.