



**Taller Expertos en Servicio**

**Guía Didáctica**

**Region Andina**

**2016**

## Taller Expertos en Servicio

HORA	TEMA	ACTIVIDAD	APOYOS Y MATERIAL REQUERIDO	TIEMPO
9:00 a 9:15	<b>Bienvenida y Casting</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- El instructor da la bienvenida a los participantes, después el instructor pide que los participantes se presenten, pero no de forma convencional, si no que deberán hacerlo representando un sentimiento(ejemplo, felicidad)</li><li>■ Al final el instructor felicita a los participantes</li></ul>	✓ Lámina 2	15´

HORA	T E M A	ACTIVIDAD	APOYOS Y MATERIAL REQUERIDO	TIEMPO
9:15-9:25	<b>Expectativas del Taller y convenio grupal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Instructor divide a los participantes en 4 equipos. Cada equipo deberá responder en un lapso no mayor a 5 minutos y anotar en el pliego de papel periódico las respuestas a las siguientes preguntas               <ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Qué espero del taller?</li> <li>- ¿Qué estoy dispuesto a dar?</li> <li>- ¿Qué se vale?, y ¿qué no se vale?</li> </ul> </li> <li>- Un representante de cada equipo deberá presentar cada uno de los puntos.</li> </ul>	<b>Materiales:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 4 pliegos papel periódico</li> <li>✓ 12 Marcadores</li> <li>✓ Lámina 3</li> </ul>	10´
9:25 a 9:30	<b>Objetivo del taller</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El Instructor explica objetivo del taller</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Lámina 4</li> </ul>	5´
9:30-9:50	<b>Encuadre</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- En 4 grupos responden:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Qué significa servicio de calidad?</li> <li>- ¿Quién determina la calidad del servicio?</li> <li>- ¿Qué se necesita para proporcionarlo?</li> </ul> </li> <li>- Cada equipo presenta en plenaria. El Instructor no comenta, sino que utiliza los conceptos propuestos por los participantes como introducción a la explicación de Servicio de Calidad, que está en las láminas 8 y 9 de la presentación.</li> <li>- Después pide que lean en equipos por mesa la <i>Ayuda de Actitud</i> que aparece en la página 7 del manual del participante.</li> <li>- Cada quien subrayará las 3 que le parecen más aplicables en su caso individual.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Láminas 5-7</li> </ul>	20´

HORA	T E M A	ACTIVIDAD	APOYOS Y MATERIAL REQUERIDO	TIEMPO
9:50-10:00	<b>Momento de verdad y ciclo de servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Definición de momento de verdad y ciclo de servicio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Láminas 8-10</li> </ul>	10´
10:00-10:30	<b>Construcción de Ciclos del Servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- En equipos al azar, numerados del 1 al 4, los participantes construirán los ciclos del servicio en:</li> <li>- 1 Taquilla</li> <li>- 3 Dulcería</li> <li>- Salas y Proyección</li> <li>- 5 Coffee Tree</li> <li>- Cada equipo presentará en plenario el ciclo del servicio que construyó</li> </ul>	<b>Materiales:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Pliego de Papel Periódico para cada equipo )</li> <li>✓ Láminas 11-14</li> </ul>	30´

HORA	TEMA	ACTIVIDAD	APOYOS Y MATERIAL REQUERIDO	TIEMPO
10:30 a 11:00	<b>Auto-responsabilidad en el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- En 4 equipos, responder:</li> <li>- ¿Qué nos hace falta para transformar momentos de miseria en momentos de magia?</li> <li>- Escribirlo y presentarlo en plenaria. Saldrán temas como ganas de hacerlo, actitud</li> <li>- Discutir y reflexionar.</li> <li>- El instructor debe identificar líneas de transformación que puedan tomarse como obstáculos preguntando ¿por qué? y ¿cómo?</li> <li>- La conclusión del ejercicio es que son aspectos que están en sus manos corregir e influir.</li> </ul>	<b>Materiales:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Pliegos de papel periódico</li> <li>✓ Marcadores</li> <li>✓ Lámina 12-14</li> </ul>	60´
11:00 a 11:10	<b>Receso</b>			10´
11:10 a 11:25	<b>Ejercicio Energizador</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El instructor hace ejercicio energizador Copau con los participantes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Lámina 17</li> </ul>	15´

HORA	TEMA	ACTIVIDAD	APOYOS Y MATERIAL REQUERIDO	TIEMPO
11:25 a 11:55	<b>Elementos del Servicio Estelar, 1.-La acción corresponde a la palabra y la palabra a la acción</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vamos a hacer un juego de roles. Instructor solicita una pareja de voluntarios que pasen al frente. Pide que un voluntario sea el Personaje A y otro el Personaje B. Explica que tendrán que actuar lo siguiente: El Personaje A: se tiene que ir. El Personaje B: no quiere que Personaje A se vaya. El ejercicio se trata de que cada quien exponga sus razones y convenza al otro, ya sea irse o de que se debe quedar. La regla es darle continuidad a la historia que se está creando, por ejemplo: si el Personaje A asume el rol de papá, y le dice al Personaje B, "hijo, me tengo que ir", el personaje B debe responder en concordancia, "Papá, no te vayas porque..."</li> <li>- Después el grupo analizará quién dio los mejores argumentos y porqué.</li> <li>- Puede haber 2 o 3 juegos de roles, dependiendo del tiempo. Cada juego de roles puede contener 3 y 4 minutos de actuación y 3 y 4 minutos de comentarios del grupo y el instructor.</li> <li>- Después del ejercicio, el instructor hace la reflexión:</li> <li>- Tienes que escuchar para poder entender lo que está ocurriendo. En una situación imprevista tienes que tener agilidad mental; tienes que adaptarte a la circunstancia. A veces te va a tocar improvisar; ¿cómo resuelven lo que no saben qué va a pasar? Decirles que en su día a día ellos son actores: que tienen guiones, que deben respetar y deben representarlos con naturalidad, frescura y convicción, ya sea una frase o todo un diálogo..</li> </ul>	✓ Láminas 20	30´

HORA	TEMA	ACTIVIDAD	APOYOS Y MATERIAL REQUERIDO	TIEMPO
11:55 a 12:30	<b>Imagen Personal y Contacto Visual</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El instructor proyecta fotografías de cocineros. Uno generan percepciones negativas y otro generan percepciones positivas.</li> <li>- Le pide a los participantes que comenten qué se les viene a la mente con cada fotografía que les muestran.</li> <li>- Después muestra la lámina con la fotografía de los Cinepolitos, y comenta que hay varias razones por las cuales ellos tienen uniforme. Pregunta cuáles son, y guía reflexión en torno a que el uniforme proyecta la imagen de Cinépolis, por lo cual deben usarlo correctamente y presentarse ellos mismos con pulcritud, bien peinados, y manteniendo una buena postura y un buen comportamiento. Además, los identifica a ellos ante el público y entre sí en cualquier parte del mundo, como un grupo de personas que pertenecen a la misma empresa, y están capacitadas y dispuestas a proporcionar un Servicio Estelar.</li> <li>- Proyecta la lámina con el protocolo de vestimenta y la repasa a detalle con los participantes.</li> </ul> <p>Los participantes se ponen de pie y comienzan a caminar en el salón o en un espacio abierto, no deben decir ninguna palabra, solo deberán ir viendo a sus compañeros y cada vez que el instructor mencione un sentimiento, deberán de expresarlo con la mirada, aplica otros 3 o 4 sentimientos y termina la dinámica, reflexionen de la importancia de como vemos a los demás y que aprendimos</p> <p>El Instructor dice a los participantes: Busca 3 razones por las que tus compañeros deben felicitarte. 2 minutos para encontrarlas. Después de los 2 minutos, todos deben caminar por el salón y encontrar a una pareja.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ve a los ojos a tu compañero y díselas. Si te cree, te felicitará y te dará un abrazo. Busca a otro compañero y díselas. Repite el ejercicio con por lo menos 5 compañeros.</li> </ul> <p>Por último define la importancia de complementar con tu imagen personal, teniendo contacto visual positivo con la gente y el cliente</p>	<p>✓ Lámina 23, 24 25 y 27</p>	35´

12:30 a 12:40	<b>La Urna de la Fortuna: Instrucciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 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 en blanco.</li> <li>- 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 \$50 MN(depense el país)</li> <li>- Cada participante escribe su deseo y su nombre en una tarjeta, dobla la tarjeta y deposita su deseo en la “Urna de la Fortuna”.</li> <li>- Cada quien tomará de la “Urna de la Fortuna” la tarjeta con el nombre de la persona cuyo deseo deberá cumplir de manera innovadora y creativa después del siguiente break</li> </ul>	<b>Materiales Requeridos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Tarjetas blancas</li> <li>✓ Una Urna para Depositar las tarjetas</li> </ul> <b>Láminas de apoyo:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Lámina 33</li> </ul>	10´
---------------	---	---	--	-----

HORA	T E M A	ACTIVIDAD	APOYOS Y MATERIAL REQUERIDO	TIEMPO
13:10 a 13:30	<b>Entrega del servicio : Continuación La Urna de la Fortuna</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El instructor le entrega a cada participante una tarjeta en la cual el pondrá su nivel de satisfacción: muy satisfecho, satisfecho, insatisfecho, y muy insatisfecho.</li> <li>- 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 tarjeta.</li> <li>- Se premiarán a los que obtengan calificación de muy satisfecho.</li> <li>- La reflexión grupal se va dando después de la entrega de cada regalo, haciendo preguntas como las que vienen en el manual del instructor.</li> </ul>	<b>Materiales Requeridos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Tarjetas para la calificación de servicio</li> <li>✓ Chocolates para quienes quedaron muy satisfechos con el regalo.</li> <li>✓ Lámina 34</li> </ul>	20´



13:30-14:00	<b>Un sueño Compartido</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El instructor les pide que escriban un ideal o sueño que tienes, en 5 líneas. Tiempo para escribirlo: 2 minutos.</li> <li>- Lo ponemos en una caja y 5 personas toman uno y lo revisan</li> <li>- Instructor pide a participantes que lean las ayudas de Comunicación y Señales que se deben observar en las otras personas antes de que pasen a decir el sueño que les tocó (Páginas 24 y 25 del Manual del Participante).</li> <li>- Instructor repasa reglas para dar y recibir retroalimentación en láminas.</li> <li>- Cada participante debe pasar a presentar el sueño que le tocó, como si fuese su propio sueño. Tiene un minuto para decirlo y un minuto para que el dueño del sueño le dé retroalimentación acerca de qué tan bien lo representó</li> </ul>	✓ Láminas 37 y 38	30´
14:00 a 14:25	<b>Manejo de quejas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- En equipos, los participantes leerán las ayudas para manejo de quejas que aparecen en el manual. Tendrán 10 minutos para preparar juegos de roles de quejas que se presentan en las diferentes estaciones o áreas de servicio. El instructor deberá distribuir a los participantes en los mismos equipos que el día anterior hicieron el ejercicio de Ciclo de Servicio.</li> <li>- Cada equipo tiene 4 minutos para representarlas en plenaria. Después de cada presentación, se discute el manejo de la queja representada por el equipo durante máximo 4 minutos: ¿qué estuvo bien? ¿qué pudo haber estado mejor?</li> </ul>	✓ Lámina 39	25´

HORA	TEMA	ACTIVIDAD	APOYOS Y MATERIAL REQUERIDO	TIEMPO
14:30-14:40	<b>Pajaritos, receso ejercitador</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Energizador: Pajaritos Instructor forma tríos de participantes. 2 personas se toman de las manos viéndose de frente y una queda en el centro.</li> <li>– Las dos personas con las manos unidas son un nido y el del centro es un pajarito. Si sobran 1 ó 2 personas, éstas buscarán ser nidos o pajaritos cuando pidan que los demás se muevan. Uno de ellos (o el instructor si todos están asignados), da las órdenes y todos deben moverse.</li> <li>– Hay tres tipos de órdenes:  <b>Pajaritos:</b> todos los pajaritos salen del nido y buscan otro nido en el cual meterse.  <b>Nido:</b> los nidos se deshacen y van a buscar un pajarito, los pajaritos se quedan en su lugar.  <b>Parvada:</b> se deshace todo, los pajaritos pueden ser nidos, los nidos pueden ser nido, todos tienen que cambiar de papel y de pajarito o nido.</li> </ul>	✓ Lámina 40	10´
14:40-14:50	<b>Toma 16 Manejo de Clientes Difíciles y de Peticiones Imposibles</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Pida que lean en equipos por mesa la ayuda de Manejo de Clientes Difíciles que aparece en la página 44 del manual del participante.</li> <li>– Cada quien subrayará las 3 que le parecen más aplicables en su caso individual.</li> <li>– Solicite a los participantes casos de éxito de manejo de clientes difíciles</li> </ul>	✓ Láminas 41, 42, 43	10´

HORA	T E M A	ACTIVIDAD	APOYOS Y MATERIAL REQUERIDO	TIEMPO
14:50-15:30	<b>Entrega del servicio : Los Pecados en el Servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Los participantes se numeran del 1 al 7. Deberán quedar conformados 7 equipos.</li> <li>- El Instructor solicita al grupo escenificar los 7 pecados del servicio al cliente.</li> <li>- A cada equipo le entregará una tarjeta en la que estará escrito uno de los pecados en el servicio y materiales para elaborar su presentación.</li> <li>- Los participantes prepararán una presentación del pecado del servicio para presentarla en plenario, crearán un personaje que la represente, le darán un nombre, y mencionarán situaciones típicas de trabajo en las cuales se sucumbe este pecado. La preparación debe llevar máximo 5 minutos.</li> <li>- Presentarán cada pecado. Deberá presentarse en un tiempo aproximado de 4 minutos, tomándose aproximadamente 28 minutos para esta sección.</li> <li>- Después de la presentación de cada pecado, en plenario harán reflexiones acerca de cómo nos sentimos cuando cometemos esos pecados, cuáles son los que se presentan con mayor frecuencia, deberán construir en plenario recomendaciones para evitar cometer ese pecado y mantener un comportamiento virtuoso (la antítesis del pecado).</li> </ul>	<b>Materiales requeridos</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 7 tarjetas con los 7 Pecados en el Servicio</li> <li>✓ Cartulinas,</li> <li>✓ Plumones,</li> <li>✓ Lámina 44-45</li> </ul>	40´
15:30-15:35	<b>Autoevaluación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Los participantes llenarán una autoevaluación de los aspectos que deben tener en cuenta para dar un servicio estelar.</li> <li>- La comentarán de manera general en plenario, sin decir su calificación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Lámina 46</li> <li>✓ Autoevaluación</li> </ul>	5´

HORA	T E M A	ACTIVIDAD	APOYOS Y MATERIAL REQUERIDO	TIEMPO
15:35 a 15:40	<b>Cierre</b>	-Se cierra la sesión haciendo hincapié de que habrá una sesión de cierre de compromisos	✓ Lámina 46	5'