



# Expertos en el Servicio

2014



# Casting



Preséntate diciendo:

- Tú nombre
- Conjunto o área
- Antigüedad en Cinépolis
- Algo que te hace especial



# Expectativas del taller



En 4 equipos responder y escribir en rotafolio:

1. ¿Qué espero del taller?
2. ¿Qué estoy dispuesto a dar?
3. ¿Qué se vale?
4. ¿Qué no se vale?



- ✓ 8 Minutos para responder
- ✓ Presentar en plenaria

# Objetivo:

Que ustedes adquieran herramientas prácticas que les permitan brindar un servicio de calidad ante cualquier situación que se les presente en la cadena del servicio, teniendo siempre en mente Deleitar al Cliente.



# Encuadre



En 4 equipos, responder y escribir en rotafolio:

1. ¿Qué significa servicio de calidad?
2. Quién determina la calidad en el servicio?
3. ¿Qué se necesita para proporcionarlo?

✓ Presentar en plenaria

# Encuadre

**Lo que el cliente espera del servicio, determina su nivel de calidad**

## **¿Qué entendemos por servicio de calidad?**

El cliente acude a Cinépolis para encontrar respuesta a determinadas necesidades y expectativas que tiene.

La experiencia del servicio se determina por:

- ✓ Lo que el cliente espera y
- ✓ La percepción de satisfacción que obtiene.



# Encuadre

Lo que el cliente espera del servicio, determina su nivel de calidad

## ¿Qué entendemos por servicio de calidad?

Un servicio de calidad se logra cuando:

El cliente percibe que sus necesidades y expectativas fueron cubiertas y queda satisfecho, a través de:

- ✓ Los productos que recibió y
- ✓ Las acciones con las que fue atendido, las cuales dependen de nuestro conocimiento de los productos y de nuestra actitud.

# Ayuda: Mantén una actitud positiva



- ✓ En equipos por mesa, leer en voz alta las recomendaciones.
- ✓ Cada quien subrayará las 3 que le parecen más aplicables en su caso individual.

# Momento de Verdad

Ese preciso instante en el que el Cliente se pone en contacto con cualquier aspecto de nuestra organización y se forma una opinión acerca de la calidad de su servicio.

Un momento de verdad por sí sólo no es + ni -.

La forma en que se maneja es la que determina que sea + ó -.

## Momento de Miseria

Momento de verdad -

## Momento de Magia

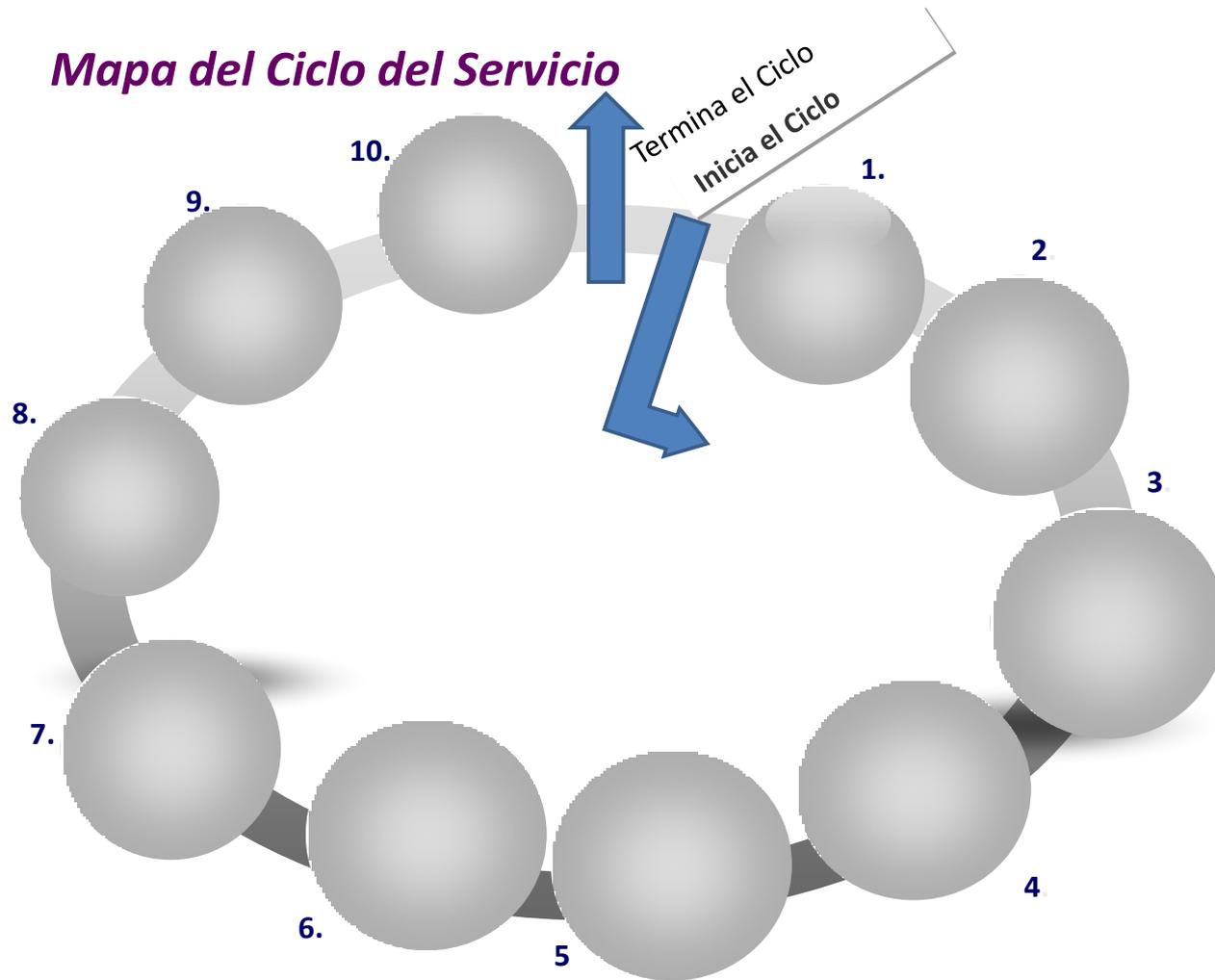
Momento de verdad +



# El Ciclo del Servicio

- Es un mapa de los momentos de verdad a medida que los experimentan los clientes.
- ✓ El ciclo del servicio se activa cada vez que un cliente se pone en contacto con el negocio.
- ✓ El valor de hacer los ciclos del servicio para las diferentes áreas de la organización consiste en que se puede mirar a través de los ojos del cliente

# El Ciclo del Servicio



Fuente: Karl Albrecht y Lawrence J. Bradford; "La Excelencia en el Servicio".



# Construcción de los Ciclos del Servicio

En equipo numerados del 1 al 4, construir los ciclos del servicio en:

1. Taquilla
  2. Dulcería
  3. Lobby y Baño
  4. Sala
- ✓ Presentación en plenaria.



p.11

# El Ciclo del Servicio

## Construcción del Mapa del Ciclo del Servicio.

### Recomendaciones:

- Construir el ciclo del servicio siguiendo la figura de un círculo, **que servirá como marco de referencia para hacer la lista de los diferentes momentos de verdad.**
- Describir los momentos de verdad en el orden cronológico en que ocurren.
- Cada momento de verdad debe ser descrito desde el punto de vista de lo que **experimenta el cliente** de manera breve y clara.

# De Momento de Miseria a Momento de Magia



Cada equipo prepara una presentación donde muestre primero un momento de miseria y luego la misma situación convertida en momento de magia:

1. Taquilla
2. Dulcería
3. Lobby y Baño
4. Sala



✓ Tiempo de Preparación: 8 minutos



# Auto–responsabilidad en el Servicio

En 4 equipos:

- ✓ ¿Qué nos hace falta para transformar Momentos de Miseria en Momentos de Magia?
- ✓ Escribir (10 minutos)
- ✓ Presentar en plenaria

# Receso



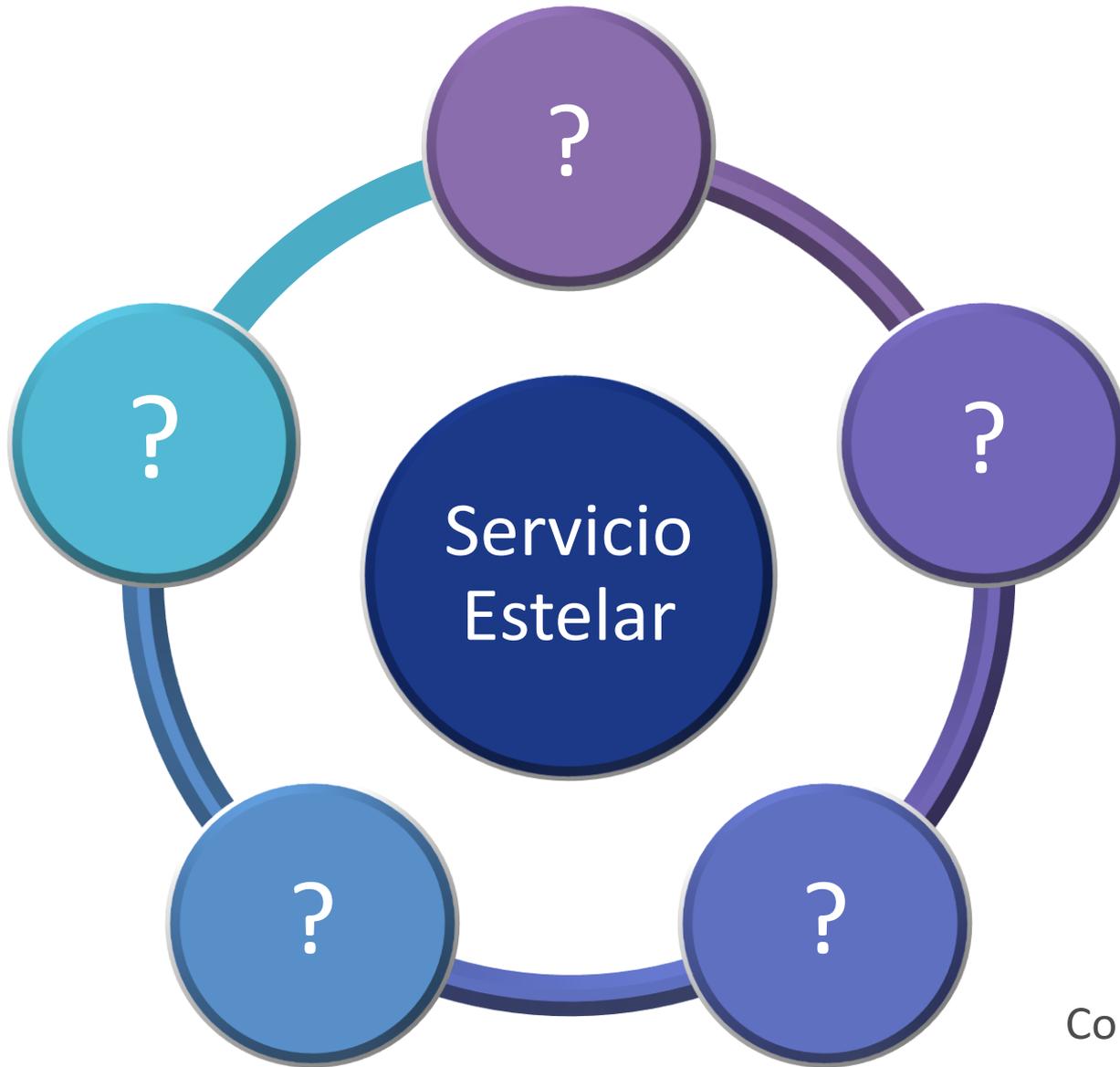
# Copau

# Elementos del Servicio Estelar

Para lograr brindar un Servicio Estelar hay algunos puntos importantes que siempre debemos tener en cuenta.

¿Podrás descubrir cuáles son?





Continuemos...

# La Acción y la Palabra



# Ayuda: Escucha con mucho cuidado a tus clientes



- ✓ En equipos por mesa, leer en voz alta las recomendaciones.
- ✓ Cada quien subrayará las 3 que le parecen más aplicables en su caso individual.





**Vs.**



# Imagen Personal Cinépolis



p.17

# Imagen Personal Cinépolis



- Uniforme siempre limpio y en buen estado.
- Hombres cabello corto, máximo 3 centímetros arriba del cuello de la playera y mujeres cabello recogido.
- Gorra del uniforme.
- Pines máximo dos, uno arriba del gafete y otro en la manga izquierda.
- Playera del uniforme.
- Gafete.
- Cinturón negro delgado y de hebilla discreta.
- Pantalón del uniforme planchado.
- Calcetines de color obscuro (no blancos).
- Zapatos negros, cerrados y bien lustrados o tenis negros, sin colores fluorescentes y agujetas negras.
- Camiseta blanca cuello "V" o azul marino cuello redondo.
- No usar celulares, radiolocalizadores y/o reproductores de música.
- No portar joyería (excepto anillo de matrimonio), ni pearing. Las personas que tengan contacto con alimentos no deben portar ningún tipo de joyería sin excepción.
- Hombres no usar barba, ni bigote.
- Mujeres en áreas diferentes a las de alimentos podrá usar aretes no mayores de 2 centímetros y maquillaje discreto.
- Mujeres en áreas de dulcería o alimentos no podrán usar aretes ni maquillaje.



# Contacto Visual





# Contacto Visual: ¿Qué aprendimos?



p.19



# Contacto Visual, Auto-confianza



- ✓ Busca 3 razones por las que tus compañeros deban felicitarte ( 2 minutos para encontrarlas).
- ✓ Ve a los ojos a un(a) compañero(a) y díselas.
- ✓ Si te cree, te felicitará y te dará un abrazo.
- ✓ Repite el ejercicio con por lo menos 5 compañeros.
- ✓ Tiempo 7 minutos
- ✓ Reflexión

# Ayuda: Transmite confianza en ti



- ✓ En equipos por mesa, leer en voz alta las recomendaciones.
- ✓ Cada quien subrayará las 3 que le parecen más aplicables en su caso individual.



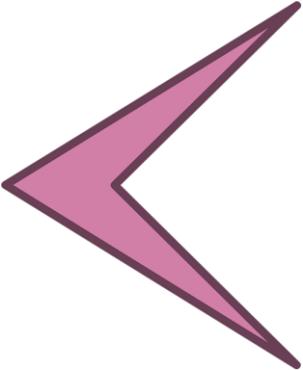


# Interrelación Humana en el Servicio

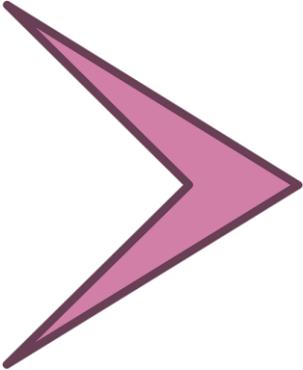
## La urna de la fortuna



p.22



**TERMINA EL PRIMER MÓDULO**



**INICIA EL SEGUNDO MÓDULO**

# Interrelación Humana en el Servicio

## La urna de la fortuna, parte 2

Entrega del producto o servicio al cliente





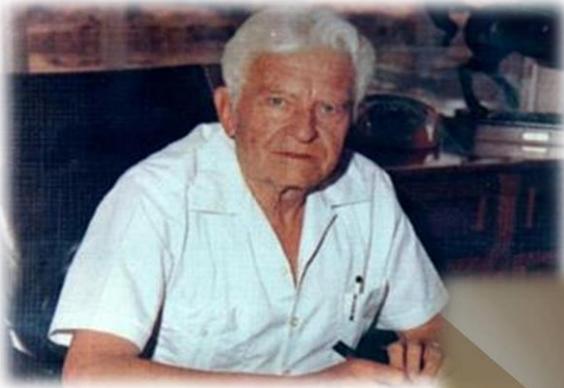
# Un soñador- un sueño



- ✓ Reflexiona acerca de un sueño que te gustaría realizar.
- ✓ Descríbelo (escribe en el manual)
- ✓ ¿Qué elementos necesitas para lograrlo?
- ✓ ¿Quiénes son las personas de las que requerirías apoyo?
- ✓ 8 minutos
- ✓ Escribir en el manual



Un soñador...



Un sueño...



... ¡los que lo  
hacemos posible!



Misión y Visión Cinépolis

p.25

# Manejo de Quejas



Cada equipo realiza una representación de quejas de clientes:

1. Taquilla
  2. Dulcería
  3. Lobby y Baño
  4. Sala Salida
- ✓ Leer las ayudas que se encuentran en el manual.
  - ✓ Tiene 8 minutos para preparar la presentación.
  - ✓ 3 minutos por equipo para la representación
  - ✓ 3 minutos de discusión grupal del manejo de la queja representada por el equipo

# Receso



# Energizador

## Pajaritos

# Manejo de Clientes Difíciles y de Peticiones Imposibles



Habr  muchas situaciones en las que a pesar de nuestro deseo de brindar un servicio estelar, los clientes muestren enojo o molestia por expectativas:

- No satisfechas
- Que est n más allá de nuestra promesas de servicio.



# Manejo de Clientes Difíciles



- ✓ En grupos, lean las ayudas para Manejo de Clientes Difíciles
- ✓ En plenaria, comenten Casos de Éxito en Manejo de Clientes Difíciles

# Manejo de Peticiones Imposibles



- ✓ Niégate de buena manera y explícale al cliente la razón por la cual no puedes acceder a su petición.
- ✓ En caso de que el cliente insista y no te sea posible hacerlo entrar en razón, llama a tu Capitán de Negocio y en caso extremo, llama a Seguridad. Hazlo con discreción.



# Los Pecados en el Servicio

1. En equipos del 1 al 7 preparan la representación de uno de los Pecados del Servicio (el que le corresponda por sorteo).
2. En plenaria general reflexionar acerca de:
  - ¿Cuántas veces hemos caído en estos pecados?.
  - De acuerdo a lo aprendido durante el curso: ¿Cómo podemos evitarlos?.

# Autoevaluación

Respondan a la autoevaluación acerca de los aspectos que deben tener en cuenta para dar un servicio estelar

