



PERÚ

Ministerio
de la Mujer y
Poblaciones Vulnerables



“Calidad y Calidez en el Servicio de Defensorías”

María Inés Gutiérrez Eguren

Psicóloga-C.Ps.P6159

Consultora Familiar /Organizacional

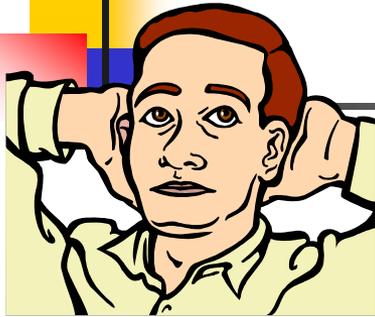


PERÚ

Ministerio
de la Mujer y
Poblaciones Vulnerables



Pecados del servicio



Apatía



Frialdad



Aire de superioridad



Robotismo



Desaire



Reglamento



Evasivas

¿Qué servicio brindas?



El congelador

- **Personal** Insensible, frío o impersonal, apático, distante, sin interés
- **Desempeño** lento, poco coherente, desorganizado, caótico, inconveniente .

“No me interesa”!!

¿Qué servicio brindas?

La Fábrica

- **Personal** Insensible, impersonal, apático, sin interés
- **Desempeño** Puntual, eficiente.

- *"Usted es un número"!!*



¿Qué servicio brindas?



Zoológico Amistoso

- **Personal Amistoso**, personal, con interés, con tacto, motivado.
- **Desempeño Lento**, poco coherente, desorganizado, caótico.

“Me estoy esforzando”!!



PERÚ

Ministerio
de la Mujer y
Poblaciones Vulnerables



¿Qué servicio brindas?



Calidad en el Servicio

- **Personal Amistoso**, personal, con interés, con tacto, motivado.
- **Desempeño Puntual**, eficiente, uniforme, capacidad de respuesta rápida.
- *“Usted me interesa y cumplo”!!*



PERÚ

Ministerio
de la Mujer y
Poblaciones Vulnerables



Calidez

Es el trato que recibe un cliente por parte de la persona que lo atiende





PERÚ

Ministerio
de la Mujer y
Poblaciones Vulnerables



Calidad

Cumplir con los
requisitos establecidos y
satisfacer las
necesidades de nuestros
clientes/usuarios





PERÚ

Ministerio
de la Mujer y
Poblaciones Vulnerables



Calidez sin Calidad



Calidad en el Servicio

Es el grado en el que el servicio satisface las necesidades o requerimientos del consumidor (usuario) y en lo posible excederlos, lo que implica hacer las cosas necesarias bien y a la primera, con actitud positiva y espíritu de servicio



Éxito en el
mercado

=

Ventaja
competitiva



PERÚ

Ministerio
de la Mujer y
Poblaciones Vulnerables



Video





PERÚ

Ministerio
de la Mujer y
Poblaciones Vulnerables



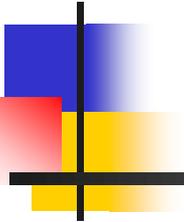
¿Por qué se pierden los Clientes?

- 1% de los clientes muere.
- 2% se muda.
- 4% sencillamente deja de ir.
- 5% cambia por recomendaciones de amigos.
- 9% puede obtener el servicio más barato en otro lado.
- 10% son quejosos crónicos.
- 68% se va a otro lado porque la gente con la que trata es indiferente a sus necesidades.

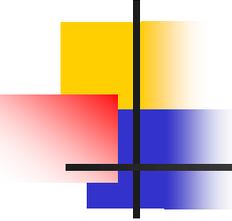


PERÚ

Ministerio
de la Mujer y
Poblaciones Vulnerables



¿Quién es el cliente?



Cliente

Es una persona con necesidades y preocupaciones que tiene que estar en primer lugar si una organización quiere distinguirse por la calidad del servicio



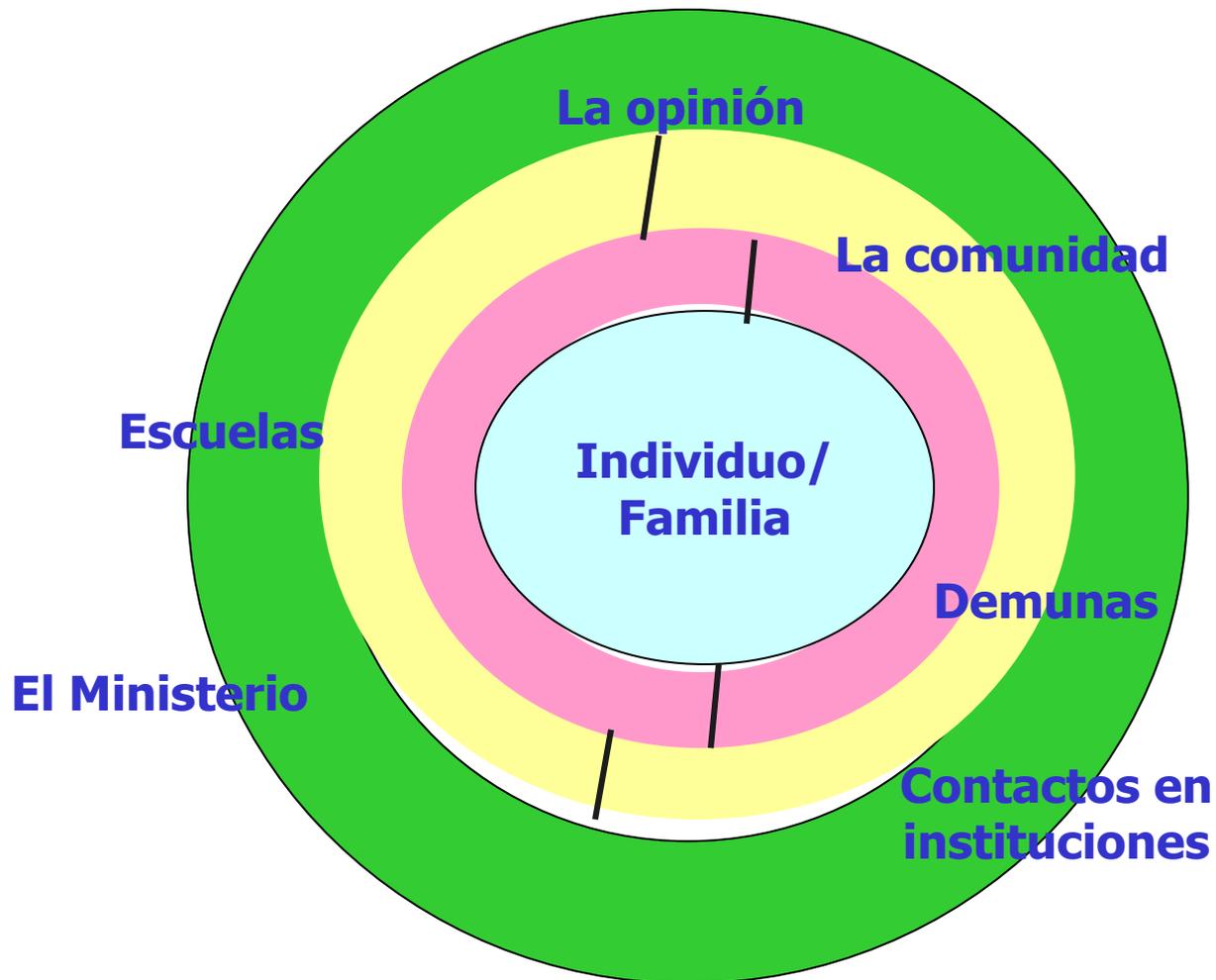
PERÚ

Ministerio
de la Mujer y
Poblaciones Vulnerables



¿Quién es Nuestro Cliente?

¿Quiénes son nuestros clientes?



Mi relación son los usuarios

- Nos encontramos al borde de una revolución de los clientes:
- “Reconócame y respétame como individuo y empieza a hacer negocios (relacionarte) a mi modo”



Mi relación con los usuarios



- Los clientes se sienten muy resentidos y personalmente insatisfechos
- Se exige de las instituciones siempre algo más para que me puedas ayudar

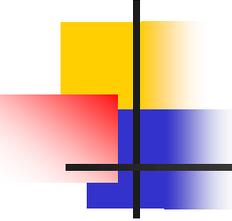
Mi relación con los usuarios

- Clientes exigen un reforzamiento de sus valores, que no sea meramente comercial, sino personal
- Los términos de la relación con los clientes han cambiado para siempre



Mi relación con el Cliente

- Los 5 elementos o atributos que se dan en toda transacción comercial:
 1. Precio
 2. Producto
 3. Accesibilidad
 4. Servicio y
 5. Experiencia



Mi relación con el Cliente

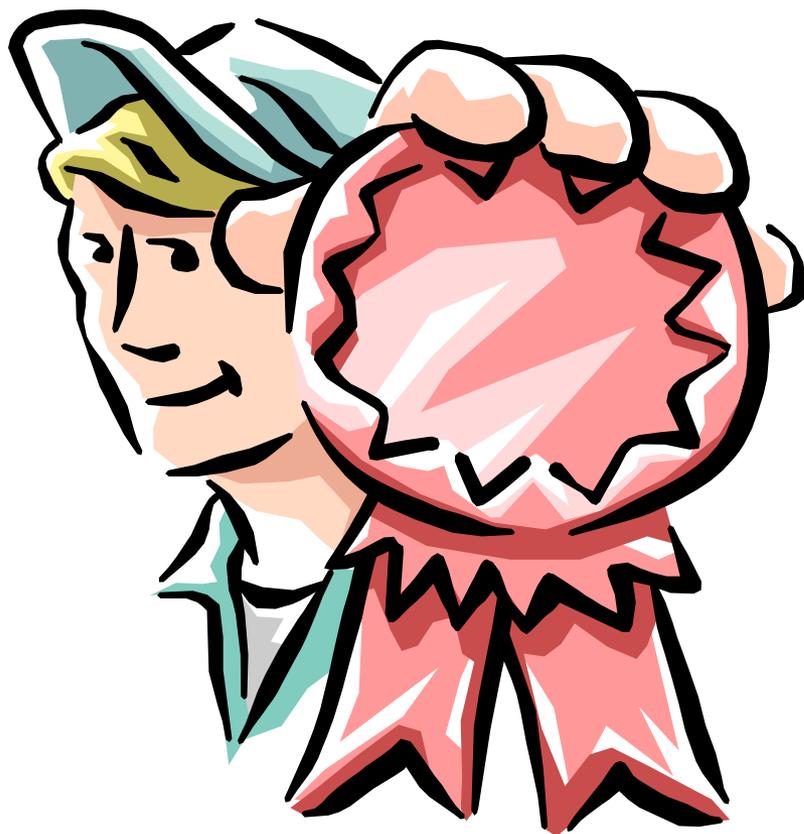
- Atributos que debo desarrollar con los usuarios en mi servicio:
 1. Precio Mi Valor
 2. Producto Yo mismo
 3. Accesibilidad Siempre Listo!!
 4. Servicio y Actitud de Servicio
 5. Experiencia Actitud Positiva

Mi relación con el usuario

- Conocer a mis usuarios y comprender sus necesidades
- Analizar mi zona de trabajo, con qué recursos cuento
- Anticiparme frente a los cambios que surgen a nivel familiar y tecnológico, capacitarme, informarme
- Mirar hacia el futuro, ser visionarios



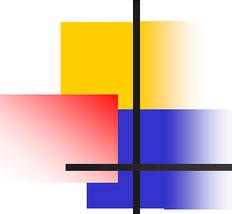
Nivel de servicio con Calidad...



¿Una moda o una
realidad?

¡CAMBIA TU ACTITUD!





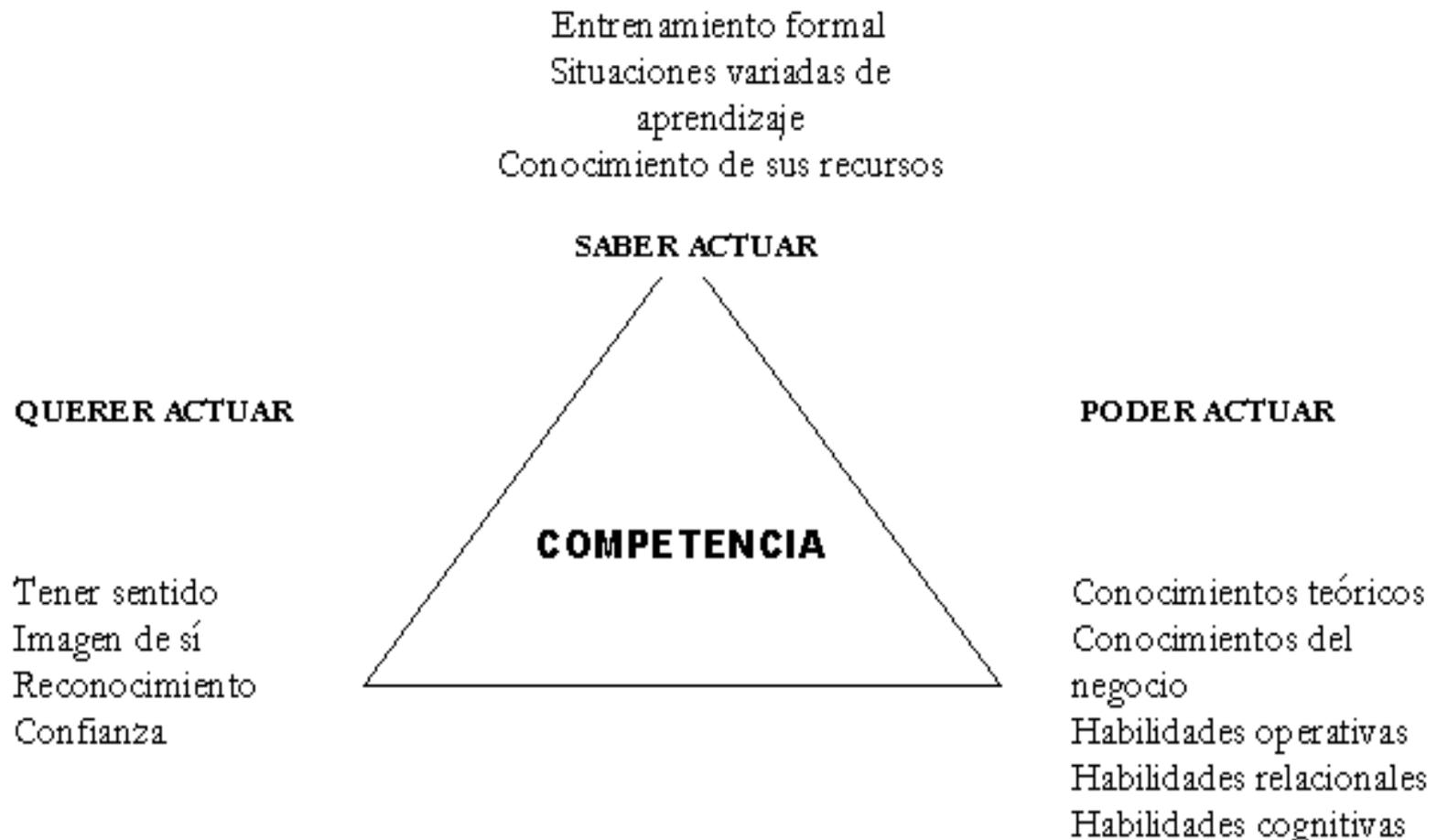
!Escucha!





**Desarrollo de Competencias para
Afrontar Comportamientos Difíciles**

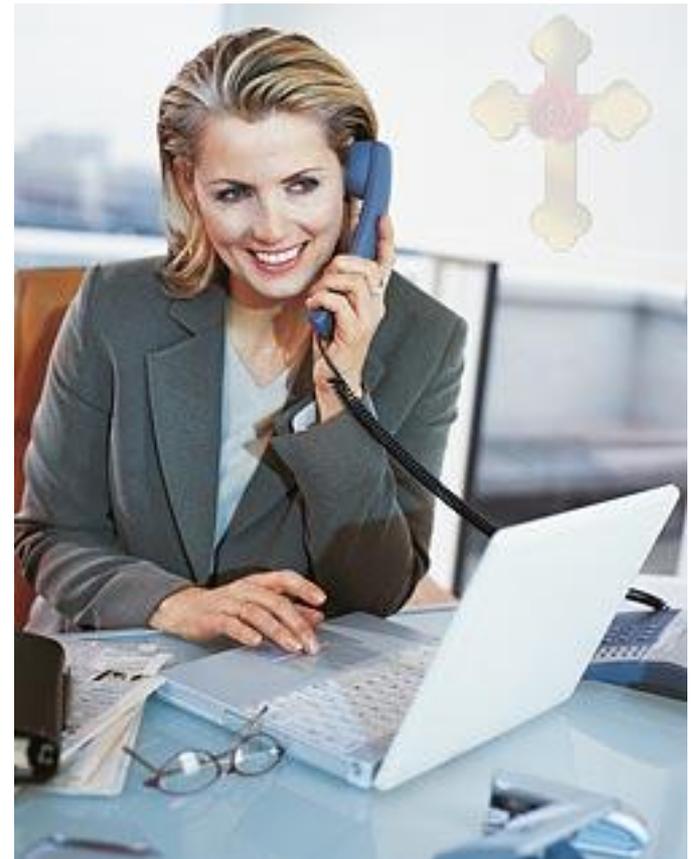
Desarrollo de Competencias para Afrontar Comportamientos Difíciles



El contacto personal

Las competencias que identifican la personalidad de los individuos en lo que se refiere a la prestación de un servicio están formadas por:

- Aptitud
- Actitud



El servicio invisible

Rasgos de actitud

- Aspecto personal.
- Aspecto del entorno.
- Organización general.
- Aspectos comunicacionales.



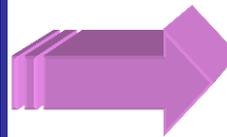
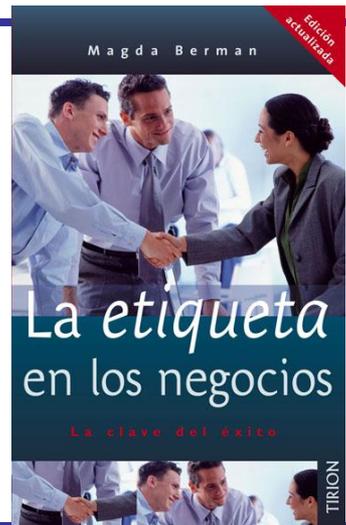
Aspecto personal



El aspecto visual es el primer contacto que se tiene con el cliente.

No hay una segunda ocasión para dar una primera buena impresión

- ✓ Vestimenta
- ✓ Pulcritud
- ✓ Identificación
- ✓ Modales



ADECUACION

Aspectos del Entorno

- El aspecto visual es el primer contacto que se tiene con el cliente.
- No hay una segunda ocasión para dar una primera buena impresión

- Orden
- Decoración
- Ambiente
- Señalización
- Sala de espera



Organización General

La organización que usted revelará, mostrará al cliente tres facetas:

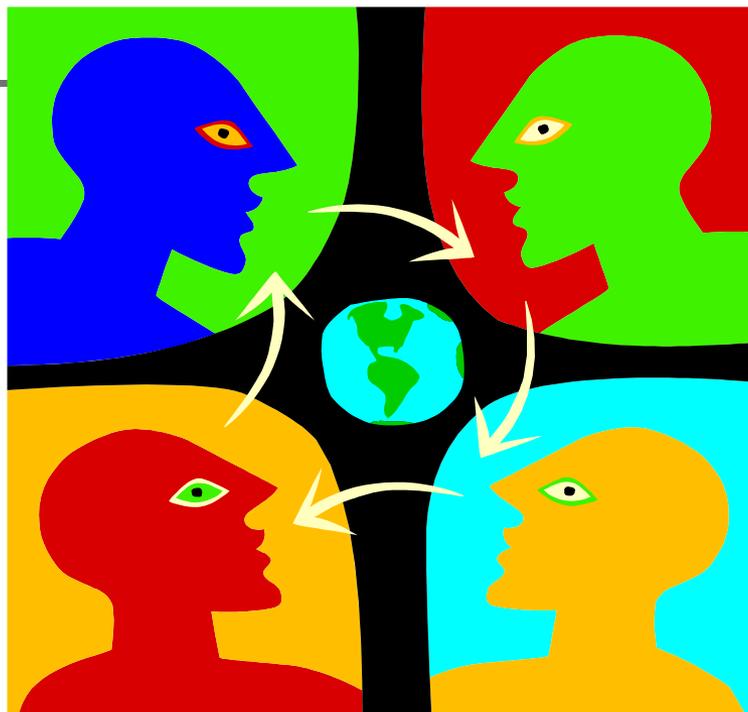
- Su capacidad de prever
- Su solvencia profesional
- Sus reacciones en toda circunstancia





PERÚ

Ministerio
de la Mujer y
Poblaciones Vulnerables



La comunicación como base de las relaciones interpersonales y laborales

La comunicación como clave de la CALIDAD



- Es la puesta en común de un mensaje.
- Proceso mediante el cual se realiza el intercambio de ideas, pensamientos, opiniones y en general información.

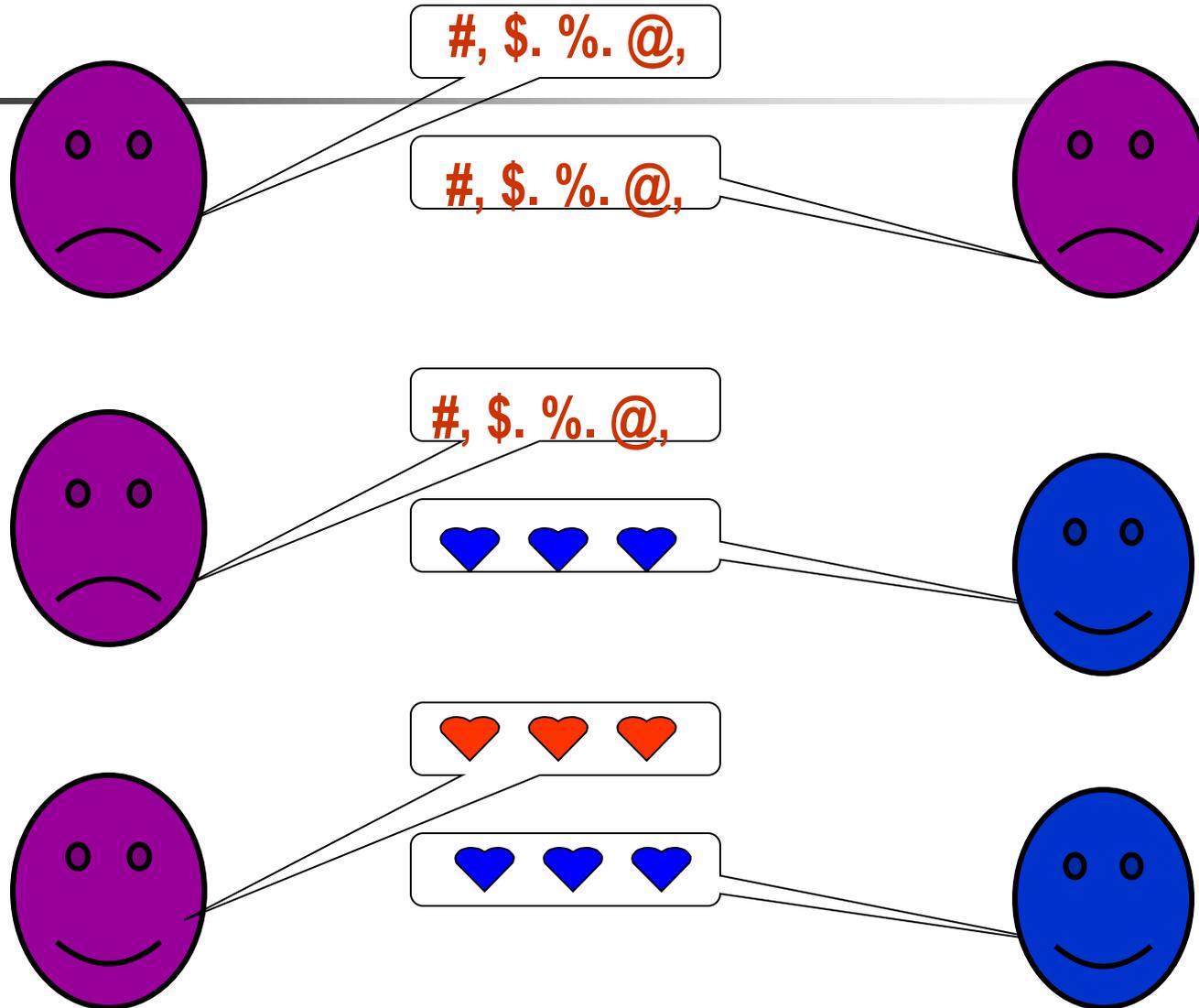


En toda comunicación hay



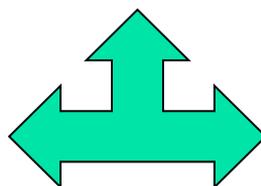
	<u>HECHOS</u>	<u>OPINIONES</u>	<u>SENTIMIENTOS</u>
EJEMPLO	No llueve	Hace buen día	Vamos a pasarla bien
SON:	Comprobables	Discutibles	Personales/ Intransferibles
PROVIENEN DE:	La realidad	La ideología	La experiencia
DEBEN:	Demostrarse	Argumentarse	Tolerarse
PUEDEN:	Analizarse	Entenderse/ Rebatirse	Compartirse/ Respetarse
LO MÁS EFICÁZ ES:	Centrarse en ellos	Evitar polémicas innecesarias	Aceptarlos aunque no se compartan

Aspectos de la comunicación



**La comunicación
se desarrolla
en dos niveles**

**CONTENIDO:
(Racional)
Lo que se dice**



**RELACIÓN:
(Emocional)
Cómo se dice**



Las expresiones



- **La cara** transmite información sobre las emociones
- **Los movimientos corporales** nos informan de la intensidad de las emociones.
- **Las posturas** nos informan cómo se encuentra el estado emocional.
- **El tono de voz** nos indica el estado de ánimo y el sentido de la interrelación.
- **La velocidad al hablar** expresa el nivel general o inmediato de la tensión, la ansiedad o la relajación.

Los diez mandamientos de las relaciones humanas



- Habla amablemente con las personas
- Sonríe
- Llama a las personas por su nombre
- Se amigo servicial
- Se sincero y cordial
- Interésate por escuchar
- Se generoso en elogiar y cauteloso en criticar
- Aprende a captar los sentimientos
- Preocúpate por otras opiniones
- Procura hacer buenos servicios





Las 4 A's del Servicio (etapas)

1. **Atender al cliente:** Identificación de las necesidades del cliente.
2. **Aclarar la situación:** Identificación de las necesidades del cliente.
3. **Actuar:** Satisfacer las necesidades.
4. **Asegurese de la satisfacción:** Cierre del proceso.

Gracias

