

Proyecto: “Fortalecimiento de
Procesos productivos del oficio
de tejido en lana natural para los
municipios de Cumbal,
Guachucal, Ipiales, Pupiales,
Carlosama, Aldana”



SERVICIO CON CALIDAD

SERVICIO

ES LA ACTIVIDAD QUE SATISFACE UNAS
NECESIDADES

SERVICIO AL CLIENTE



CLIENTE ES EL QUE USA O COMPRA UN PRODUCTO O SERVICIO

3 CARACTERISTICAS CLAVES DEL SERVICIO:

1. CONTINUO-PERMANENTE
2. CORREGIR ERRORES COMETIDOS
3. VALOR AGREGADO-SORPRENDER
AL CLIENTE



CALIDAD

Hacer las cosas mas que bien, con
“Excelencia”, desde un comienzo, con
el fin de satisfacer las necesidades del
cliente

Calidad es hacer grandes los pequeños
detalles.

Anticiparse a las necesidades del
cliente

Tener mente abierta y flexible

5 PRINCIPIOS DEL SERVICIO CON CALIDAD

1. LIMPIEZA (personal, lugar de trabajo, equipos y herramientas)
2. SEGURIDAD Manejo y control de riesgos
3. VALOR AGREGADO
4. ORGANIZACIÓN(espacio, tiempo, puntualidad, disciplina)
5. AGILIDAD, ser oportuno



ACTITUD



Es el medio por el cual demostramos
sentimientos, pensamientos hacia
algo o alguien

La actitud la reflejamos en el tono de voz, gestos, posturas

Los contactos en el servicio son muy cortos por eso es la ACTITUD DE QUIEN OFRECE EL SERVICIO EL QUE DEFINE EL RESULTADO FINAL



Servicio es la actitud con calidad humana que adoptamos frente a un cliente

Implica:

Identificar claramente a nuestros
clientes

Conocimiento e interés por sus
necesidades

Responsabilidad

Respeto

Capacidad de escuchar
Creatividad
Seguridad
Naturalidad
Tolerancia
autocontrol
tolerancia
colocar su propio sello

MIRAR AL CLIENTE
SALUDAR
SONREIR
HACER EL TRABAJO CON AMOR

FACTORES HUMANOS QUE PERMITEN TENER UNA ACTITUD DE SERVICIO CON CALIDAD HUMANA

Motivación
La comunicación

Humanizar nuestras actitudes
beneficia a nuestros clientes

Pero ante todo a nosotros
mismos

MI ACTITUD DE SERVICIO CON
CALIDAD HUMANA ES LO QUE
MARCA LA DIFERENCIA

EL ENCANTO DE UN PROYECTO ESTA EN SU GENTE

GRACIAS POR TODO QUERIDAS
ARTESANAS!!!

Octubre 2.011 Victoria Eugenia Gutiérrez-Consultora