

PLAN DE FORMACIÓN
CATALOGO DE ACCIONES DE FORMACIÓN
DONOSTIA – SAN SEBASTIAN
NOVIEMBRE 2009



INTRODUCCIÓN ARQUITECTURA DEL PLAN DE FORMACIÓN

El PROGRAMA ANFITRIONES dispone de una herramienta para facilitar que los distintos sectores que se relacionan con el visitante puedan mejorar su atención al cliente y acercarse a la CULTURA DEL DETALLE: PLAN DE FORMACION – CULTURA DEL DETALLE.

Las acciones de formación que se definen pretenden no solo cubrir aquellas carencias en atención al cliente que actualmente existen sino introducirse en un proceso de mejora continua que evolucione las acciones de formación en función de las necesidades de cada momento.

ÍNDICE PLAN DE FORMACIÓN

1. PROGRAMA ANFITRIONES

1.1 PARA PROPIETARIOS Y MANDOS INTERMEDIOS

Tabla	4
Módulo 1	5
Módulo 2	7
Módulo 3	9
Módulo 4	11
Módulo 5	13

1.2 PARA PERSONAL EN CONTACTO CON EL CLIENTE

Tabla	15
Módulo 1	16
Módulo 2	17
Módulo 3	19
Módulo 4	21
Módulo 5	22

1. PROGRAMA ANFITRIONES

Cursos para propietarios y mandos intermedios

	Alojamiento	Hostelería	Servicios de información	Servicios relacionados
Módulo 1 Conocer al cliente (8 horas)				
Técnicas para realizar encuestas a clientes	X	X	X	n/a
Claves para un sistema de atención de quejas	X	X	X	n/a
Módulo 2 Empezar por el principio: la selección del personal (8 horas)				
Técnicas para la selección de personal con vocación de servicio	X	X	X	n/a
Diseño y puesta en marcha de la formación introductoria al puesto de trabajo	X	X	X	n/a
Módulo 3 Motivar para mejorar (8 horas)				
Bases para la motivación del personal	X	X	X	n/a
Fórmulas fáciles para la formación continua	X	X	X	n/a
Módulo 4 Fomentar el trabajo en equipo (8 horas)				
Mejora de la comunicación y el servicio entre trabajadores de una misma empresa	X	X	X	n/a
Dirección y animación de reuniones	X	X	X	n/a
Módulo 5 Promover acuerdos (8 horas)				
Nociones básicas para Dirigir con inteligencia emocional	X	X	X	n/a
Detección, negociación y resolución de conflictos de forma positiva	X	X	X	n/a

MÓDULO 1

CONOCER AL CLIENTE

8 horas

Los principales motivos por los que las empresas pierden clientes están relacionados con una mala atención al público y reclamaciones no atendidas. Conocer al cliente es la base para diseñar y prestar un buen servicio y generar fidelidad. Este módulo le ayudará a mejorar sus habilidades en este ámbito.

1.1 Técnicas para realizar encuestas a clientes

Las encuestas a clientes permiten averiguar sus opiniones sobre la calidad del servicio e identificar los puntos débiles que debemos mejorar, pero también los puntos fuertes que podemos potenciar y las áreas no cubiertas que presentan oportunidades de negocio. En esta sesión aprenderá técnicas fáciles para diseñar y poner en marcha una encuesta, así como recomendaciones para analizar los resultados.

Ideas clave

- Para qué sirven las encuestas
- A quién encuestar
- Qué preguntar y cómo hacer las preguntas
- Cuándo y dónde realizar la encuesta
- Cómo analizar los resultados

Fecha: 9.11.2009

Horario: 10.00-14.00 h.

Lugar de impartición: Salón Zarauz - Hotel NH Aranzazu
c/Vitoria-Gasteiz 1- 20018 Donostia-San Sebastián

Duración: 4 horas

1.2 Claves para un sistema de atención de quejas

Es necesario cambiar la percepción de que las quejas son algo negativo y pasar a considerarlas una fuente inestimable de información. Las quejas sirven para conocer las necesidades y expectativas de los clientes, y averiguar los puntos débiles de la empresa y sus servicios. Sin embargo, es difícil que el personal en contacto con el público resuelva las quejas de forma adecuada si no se le transmiten ciertos valores y actitudes, así como normas de comportamiento y procedimientos que caractericen a la empresa. En esta sesión se comentarán las claves para diseñar y poner en marcha un sistema de atención de quejas dirigido a reducir el estrés que sienten los empleados ante un cliente enfadado y a evitar que simples reclamaciones acaben en la pérdida de clientes.

Ideas clave

- Las quejas no son algo negativo
- Las causas más frecuentes de quejas
- Lo que su personal necesita saber para atender una queja
- Cómo definir y comunicar normas de actuación ante una queja

Fecha: 9.11.2009

Horario: 16.00-20.00h

Lugar de impartición: Salón Zarauz - Hotel NH Aranzazu
c/Vitoria-Gasteiz 1 20018 Donostia-San Sebastián

Duración: 4 horas

MÓDULO 2

EMPEZAR POR EL PRINCIPIO: la selección del personal 8 horas

Conseguir empleados con el perfil y la actitud adecuados puede mejorar la calidad del servicio y reducir la rotación del personal. Sin embargo, las pequeñas empresas no siempre disponen de las habilidades necesarias para la selección de personal, ni pueden contar con el apoyo de especialistas. Este módulo está dirigido a desarrollar capacidades internas para mejorar la selección de sus recursos humanos.

2.1 Técnicas para la selección de personal con vocación de servicio

Trabajar de cara al público exige una personalidad abierta y extrovertida e interés por las relaciones sociales. Pero la presión del día a día y la prisa por cubrir puestos de trabajo suelen empujar a la contratación de personal de forma precipitada, sin tener en cuenta si responden al perfil requerido. En esta sesión se comentarán conceptos y técnicas que le ayudarán a mejorar la selección del personal de atención al público, tanto interna como externa.

Ideas clave

- Cómo definir puestos de trabajo y perfiles profesionales para puestos de atención al cliente
- Técnicas de selección interna y externa
- Preguntas clave a realizar durante la entrevista de selección

Fecha: 10.11.2009

Horario: 10.00-14.00h

Lugar de impartición: Salón Zarauz - Hotel NH Aranzazu
c/Vitoria-Gasteiz 1 20018 Donostia-San Sebastián

Duración: 4 horas

2.2 Diseño y puesta en marcha de la formación introductoria al puesto de trabajo

Un nuevo empleado que no está seguro de cómo hacer su trabajo, ni de saber responder a las preguntas de los clientes tiende a mostrarse poco comunicativo y a ofrecer un servicio "pobre". Estas circunstancias generan estrés en los empleados, los jefes y compañeros de trabajo. Para romper esta dinámica negativa y poder ofrecer un buen servicio a los clientes, los nuevos empleados necesitan pasar por un proceso estructurado de inducción que les permita saber lo que se espera de ellos, incluyendo información clave sobre la empresa y sus servicios, así como los procedimientos y tecnologías. Esta sesión le ayudará a concebir y

poner en marcha procesos simples y efectivos de inducción al puesto de trabajo, para personal de nueva incorporación o que cambie de puesto, que contribuyan a la motivación y a una buena atención al cliente.

Ideas clave

- Aspectos clave en la inducción
- Técnicas fáciles

Fecha: 10.11.2009**Horario:** 16.00-20.00h**Lugar de impartición:** Salón Zarauz - Hotel NH Aranzazu
c/Vitoria-Gasteiz 1 20018 Donostia-San Sebastián**Duración:** 4 horas

MÓDULO 3

MOTIVAR PARA MEJORAR

8 horas

Uno de los mayores desafíos de la empresa moderna es hacer que los empleados den lo mejor de si mismos y se sientan motivados, en vez de percibir su trabajo como una obligación poco agradable. Este módulo le ayudará a desarrollar habilidades para motivar a sus empleados.

3.1 Bases para la motivación del personal

En el caso del personal en contacto con el cliente, la motivación es todavía más importante porque transmite una actitud positiva que facilita la interacción. La remuneración es una parte de la motivación, pero no la única ni la más importante. Esta sesión le mostrará las bases del comportamiento humano y las diferentes técnicas de motivación que ayudarán a que su personal ofrezca un mejor servicio al cliente.

Ideas clave

- Qué es la motivación
- Técnicas de motivación
- Cómo motivar a los desmotivados
- Formulas para mostrar reconocimiento y aprobación

Fecha: 11.11.2009**Horario:** 10.00-14.00h.**Lugar de impartición:** Salón Zarauz - Hotel NH Aranzazu
c/Vitoria-Gasteiz 1 20018 Donostia-San Sebastián**Duración:** 4 horas

3.2 Fórmulas fáciles para la formación continua

El entorno de negocio actual exige mejorar e innovar constantemente por lo que los equipos de trabajo necesitan refrescar y actualizar conceptos y técnicas de forma regular. La formación no sólo sirve para desarrollar competencias técnicas, sino que contribuye a motivar a los empleados que estarán en mejor disposición de prestar un buen servicio al cliente. Esta sesión ofrecerá técnicas fáciles y poco costosas para que las pequeñas empresas puedan establecer sistemas de formación continua.

Ideas clave

- Identificar necesidades de formación
- Diseñar un plan
- Indicadores de seguimiento

Fecha: 11.11.2009

Horario: 16.00-20.00h.

Lugar de impartición: Salón Zarauz - Hotel NH Aranzazu
c/Vitoria-Gasteiz 1 20018 Donostia-San Sebastián

Duración: 4 horas

PROPIETARIOS
Y MANDOS
INTERMEDIOS

MÓDULO 4

FOMENTAR EL TRABAJO EN EQUIPO

8 horas

El personal de servicio en contacto con el cliente no trabaja de forma aislada. Forma parte de un equipo en el que cada persona ha de cumplir una función importante de la que depende que los demás pueda hacer su trabajo y que la empresa ofrezca un buen servicio. Fomentar el trabajo en equipo es una función de la dirección. Este módulo le ayudará a crear equipos eficaces y motivados.

4.1 Mejora de la comunicación y el servicio entre trabajadores de una misma empresa

Un buen trabajo en equipo requiere que los diferentes integrantes se conozcan entre sí y valoren y respeten la aportación de los demás. En realidad se trata de aplicar las claves de la atención al cliente a los compañeros de trabajo a los hay que considerar como clientes internos. Esta sesión le ayudará a crear una cultura de servicio a nivel interno.

Ideas clave

- Conocerse mejor para comunicarse mejor
- Técnicas
- Cómo hacer seguimiento

Fecha: 12.11.2009

Horario: 10.00-14.00h

Lugar de impartición: Salón Zarauz - Hotel NH Aranzazu
c/Vitoria-Gasteiz 1 20018 Donostia-San Sebastián

Duración: 4 horas

4.2 Dirección y animación de reuniones

Las reuniones son una herramienta clave para establecer comunicación con los empleados y organizar la coordinación interna. Sin una preparación y moderación adecuadas existe el peligro de que las reuniones resulten intimidantes o que se consideren aburridas o inútiles. Esta sesión le ayudará a planificar y dirigir reuniones ágiles y efectivas que contribuyan a la motivación del personal.

Ideas clave

- No todas las reuniones son iguales ni sirven para lo mismo.
- Sintomatología de las reuniones.
- La preparación de una reunión.
- Conducción de una reunión.
- Reconducción de elementos anómalos de una reunión

Fecha: 12.11.2009

Horario: 16.00-20.00h

Lugar de impartición: Salón Zarauz - Hotel NH Aranzazu
c/Vitoria-Gasteiz 1 20018 Donostia-San Sebastián

Duración: 4 horas

PROPIETARIOS
Y MANDOS
INTERMEDIOS

MÓDULO 5

PROMOVER ACUERDOS

8 HORAS

5.1 Nociones básicas para Dirigir con inteligencia emocional

La inteligencia emocional se refiere a la capacidad humana de sentir, entender, controlar y modificar estados emocionales en uno mismo y en los demás. La capacidad de canalizar las emociones de forma positiva es muy importante en las relaciones interpersonales y, en particular, en las relaciones

jerárquicas. Esta sesión le enseñará cómo aplicar la inteligencia emocional a las relaciones con sus empleados para conseguir lo mejor de cada persona. Un clima de trabajo positivo se trasmite en la relación con el cliente.

Ideas clave

- Qué son las emociones
- Cómo influyen en el clima de trabajo y en las relaciones con el cliente
- Cómo identificar y expresar las emociones propias
- Técnicas para ponerse en lugar del otro y mostrar empatía

Fecha: 13.11.2009

Horario: 10.00-14.00h

Lugar de impartición: Salón Zarauz - Hotel NH Aranzazu
c/Vitoria-Gasteiz 1 20018 Donostia-San Sebastián

Duración: 4 horas

5.2 Detección, negociación y resolución de conflictos de forma positiva

Tradicionalmente se ha percibido la negociación como un pulso entre fuerzas opuestas con un único ganador: el más fuerte y agresivo. Sin embargo, está demostrado que los mejores resultados se obtienen cuando la negociación se encara con actitud positiva y se buscan áreas en las que existen acuerdos y soluciones que benefician a ambas partes. Esta sesión le enseñará a afrontar las negociaciones con los empleados de forma positiva para mantener un buen nivel de motivación que se refleje en un buen servicio al cliente.

Ideas clave

- Bases para negociar de forma positiva
- La negociación con empleados difíciles
- El jefe como mediador en conflictos entre el personal

Fecha: 13.11.2009

Horario: 16.00-20.00h

Lugar de impartición: Salón Zarauz - Hotel NH Aranzazu
c/Vitoria-Gasteiz 1 20018 Donostia-San Sebastián

Duración: 4 horas

4. PLAN DE FORMACIÓN 2009-2012

Formación para el personal en contacto con el público

	Alojamiento	Hostelería	Servicios de información	Servicios relacionados
Módulo 1 Conocer al cliente (8 horas)				
Quiénes son los turistas y qué buscan	X	X	X	X
Tipos de clientes y su comportamiento	X	X	X	X
Módulo 2 Claves de la atención al cliente (8 horas)				
Fórmulas para acoger amablemente	X	X	X	X
Cómo convertir quejas en oportunidades	X	X	X	X
Módulo 3 Comunicación efectiva (8 horas)				
El ABC de la comunicación efectiva: verbal y no verbal	X	X	X	X
Cómo sonreír por teléfono y por correo electrónico	X	X	X	X
Módulo 4 ¿Qué me recomienda? (8 horas)				
Recomienda servicios y promociones de tu empresa	X	X	X	X
Recomienda lugares y servicios de tu destino	X	X	X	X
Módulo 5 Trabajar en equipo (8 horas)				
La importancia del trabajo en equipo	X	X	X	X
Actitud positiva y mejora continua	X	X	X	X

MÓDULO 1

CONOCE A TU CLIENTE

8 horas

1.1 Quienes son los turistas y qué buscan

En algún momento, todos podemos ser turistas pero como profesionales del sector es importante que sepamos qué tipo de turistas son nuestros clientes y entender qué buscan en sus vacaciones. Esta sesión te ayudará a conocer mejor a los turistas del destino en que trabajas para que sea más fácil comunicarte con ellos y entender sus necesidades.

Ideas clave

- El turista y sus motivaciones
- Datos clave sobre la demanda del destino:
 - Volumen
 - Procedencia
 - Segmentos y motivaciones
 - Lo que más valoran y de qué se quejan

Fecha: 16.11.2009

Horario: 10.00-14.00h

Lugar de impartición: Salón Zarauz - Hotel NH Aranzazu
c/Vitoria-Gasteiz 1 20018 Donostia-San Sebastián

Duración: 4 horas

1.2 Tipos de clientes y su comportamiento

No todas las personas son iguales ni se comportan de la misma forma a la hora de solicitar o consumir un servicio. Estudios especializados han identificado los tipos de clientes más frecuentes que comparten ciertas características y requieren ser tratados de una forma distinta. Esta sesión te enseñará a distinguirlos y a tratarlos de forma adecuada en cada caso.

Ideas clave

- Aumento de las expectativas
- Cambio en el comportamiento de los clientes
- Expectativas satisfechas.

Fecha: 16.11.2009

Horario: 16.00-20.00h.

Lugar de impartición: Salón Zarauz - Hotel NH Aranzazu
c/Vitoria-Gasteiz 1 20018 Donostia-San Sebastián

Duración: 4 horas

MÓDULO 2

CLAVES DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE

8 horas

La satisfacción del cliente depende de una serie de factores que influyen en una valoración global del servicio recibido. Este módulo te ayudará a reconocer y potenciar algunos elementos clave que influyen en la satisfacción del cliente.

2.1 Fórmulas para acoger amablemente

Aunque las prisas y la presión el día a día nos empujan a mostrar comportamientos más agresivos, la cortesía en el trato te abre las puertas a una interacción más satisfactoria con las personas y ofrece una mejor imagen de ti ante los demás. En esta sesión comentaremos cómo incorporar a tu rutina diaria formulas de saludo y cortesía que te ayudarán en tus relaciones con los clientes y tus compañeros.

Ideas clave

- Por qué vale la pena ser amable y cortés
- La primera impresión
- El saludo inicial
- La cortesía durante el servicio
- Cierre y despedida

Fecha: 17.11.2009

Horario: 10.00-14.00h

Lugar de impartición: Salón Zarauz – Hotel NH Aranzazu
c/Vitoria-Gasteiz 1 20018 Donostia-San Sebastián

Duración: 4 horas

2.2 Cómo convertir las quejas en oportunidades

Quizá hayas experimentado personalmente una queja de un cliente y la has percibido como un ataque personal hacia ti, o como cliente has visto como algunos profesionales reaccionan negativamente ante las quejas. Sin embargo, hay que cambiar esa percepción. Esta sesión te ayudará a entender las quejas como oportunidades de mostrar lo mejor de ti ante los clientes y tus superiores.

Ideas clave

- Por qué se quejan los clientes

- Cómo reaccionar ante una queja
- La queja como fuente de mejora continua

Fecha: 17.11.2009

Horario: 16.00-20.00h.

Lugar de impartición: Salón Zarauz - Hotel NH Aranzazu
c/Vitoria-Gasteiz 1 20018 Donostia-San Sebastián

Duración: 4 horas

MÓDULO 3

COMUNICACIÓN EFECTIVA

8 horas

En la calidad del servicio tiene gran influencia la calidad de la comunicación entre empleado y cliente. Muchos errores que pueden ser costosos para la empresa y causa de insatisfacción para el cliente surgen de barreras y errores en la comunicación. Este módulo te enseñará las bases para comunicarte de forma efectiva y te ayudará a sentirte más seguro frente al cliente.

3.1 El ABC de la comunicación efectiva: verbal y no verbal

Para comunicarse de forma clara y efectiva es necesario conocer las bases de la comunicación. Como profesional de la atención al cliente también debes saber hacer preguntas cuando no has entendido algo o cuando es posible adaptar el servicio a las preferencias del cliente. Esta sesión te ayudará a entender la importancia de las preguntas y respuestas y a utilizarlas para mejorar la atención al cliente. Además, la comunicación personal está formada en gran parte por lo que no se dice ya que las posturas y gestos dicen mucho sobre la actitud y sentimientos de las personas. Esta sesión también te ayudará a reconocer las señales no verbales de tus clientes y compañeros, así como a adoptar gestos y actitudes que transmitan profesionalidad y una actitud positiva.

Ideas clave

- Barreras que impiden la comunicación
- Saber dialogar
- Lo que dicen los gestos
- Como reforzar la comunicación positiva

Fecha: 18.11.2009

Horario: 10.00-14.00h.

Lugar de impartición: Salón Zarauz - Hotel NH Aranzazu
c/Vitoria-Gasteiz 1 20018 Donostia-San Sebastián

Duración: 4 horas

- #### 3.2 Cómo sonreír por teléfono y correo electrónico
- El teléfono es un canal de comunicación muy importante en nuestros días y puede ser el medio a través del cual el cliente establece un primer contacto con la empresa o intenta resolver un problema. Esta sesión te proporcionará técnicas para ofrecer una buena atención telefónica y transmitir una buena imagen de ti como profesional y de la empresa. Así mismo, existe una tendencia a considerar al correo electrónico como un medio informal pero para ofrecer un buen servicio al

cliente por este medio se requiere respetar algunas normas. Esta sesión te explicará cuáles son y por qué son importantes.

Ideas clave

- El tono de voz
- Abrir el diálogo
- La escucha activa
- Hacerse comprender
- Manejo de llamadas difíciles
- Saber concluir

Fecha: 18.11.2009

Horario: 16.00-20.00h.

Lugar de impartición: Salón Zarauz - Hotel NH Aranzazu
c/Vitoria-Gasteiz 1 20018 Donostia-San Sebastián

Duración: 4 horas

PERSONAL
EN
CONTACTO
CON EL
PÚBLICO

MÓDULO 4

¿QUÉ ME RECOMIENDA?

8 horas

4.1 Recomienda servicios y promociones de tu empresa

Como profesional en contacto con el cliente debes conocer a fondo las instalaciones y la oferta de servicios de tu empresa para poder responder sin titubeos cuando te pregunten. Esta sesión te ayudará a identificar qué es importante que sepas en tu puesto de trabajo y como facilitar la puesta al día de esos conocimientos.

Ideas clave

- Qué tienes que conocer sobre la oferta de la empresa
- Preguntas más frecuentes de los clientes y cómo responderlas de forma efectiva
- Cómo tomar la iniciativa para promover la venta

Fecha: 19.11.2009

Horario: 10.00-14.00h

Lugar de impartición: Salón Zarauz - Hotel HN Aranzazu
c/Vitoria-Gasteiz 1 20018 Donostia-San Sebastián

Duración: 4 horas

4.2 Recomienda lugares y servicios de tu destino

Como profesional en contacto con el cliente no sólo has de conocer tu empresa sino los lugares y servicios de interés para el visitante del destino

turístico en que trabajas (lugares naturales, museos, excursiones organizadas, paseos en barco, hoteles, etc). Esta sesión te dará a conocer los aspectos más importantes de la oferta en tu destino y se complementará con visitas de campo para conocer directamente lugares y atractivos.

Ideas clave

- Qué tienes que conocer sobre la oferta del destino
- Funciones y servicios de la oficina de información turística

Fecha: 19.11.2009

Horario: 16.00-20.00h

Lugar de impartición: Salón Zarauz -Hotel NH Aranzazu

Duración: 4 horas

PERSONAL
EN
CONTACTO
CON EL
PÚBLICO

MÓDULO 5

TRABAJO EN EQUIPO

8 horas

5.1 La importancia del trabajo en equipo

Esta sesión en forma de juego, te ayudará a conocer mejor a tus compañeros de trabajo y a entender las bases del trabajo en equipo. Un buen trabajo en equipo requiere que conozcas, respetes y valores el trabajo de los demás. De este modo ellos también valorarán el tuyo y te sentirás apoyado. Esta sesión te ayudará a aplicar las claves de la atención al cliente a tus compañeros de trabajo a los hay debes tratar como "clientes" internos.

Ideas clave

- La importancia del trabajo en equipo
- La mejora de la eficiencia individual con el trabajo en el equipo.

Fecha: 20.11.2009

Horario: 10.00-14.00h

Lugar de impartición: Salón Zarauz - Hotel NH Aranzazu
c/Vitoria-Gasteiz 1 20018 Donostia-San Sebastián

Duración: 4 horas

5.2 Actitud positiva y mejora continua

Para mejorar como profesionales y como personas necesitamos una actitud positiva y una actitud de alerta que nos ayude a aprender de nuestro entorno y estar pendientes de las oportunidades. Esta sesión te ayudará a entender qué es la actitud y la importancia de estar predispuesto a mejorar continuamente.

Ideas clave

- Qué es la actitud
- Ventajas de una actitud positiva
- Cómo desarrollar la iniciativa

Fecha: 20.11.2009

Horario: 16.00-20.00h.

Lugar de impartición: Salón Zarauz - Hotel NH Aranzazu
c/Vitoria-Gasteiz 1 20018 Donostia-San Sebastián

Duración: 4 horas

