

# MODELO DE SERVICIO VIRTUAL



# BIENVENIDO/A

## CARTILLA DE EJERCICIOS Y NOTAS.

### Recomendaciones para hacer uso de esta cartilla.

1. Se diseñó para complementar el aprendizaje en el taller virtual, y puede trabajarse sin necesidad de imprimir, puedes descargarla y añadir tus notas directamente para ahorrar papel y tiempo.
2. Completa las actividades, que te facilitaran el aprendizaje y la participación.
3. Durante y después de la sesión, piensa como implementar los aspectos tratados en el taller virtual.
4. La columna de la derecha se diseñó para escribir todas las ideas nuevas que genere este aprendizaje.
5. La cartilla y tus notas, te facilitaran procesar la información recibida y compartirla con tu equipo para llegar a implementar los aspectos que consideres aportan a tu gestión empresarial.

# Previos.

*Actualmente,*

Definición del producto

Caracterización del cliente

Procesos definidos

Medios de comunicación definidos.

# REFLEXION

PROPÓSITO DEL SERVICIO



PROPÓSITO DESDE LO VIRTUAL



CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

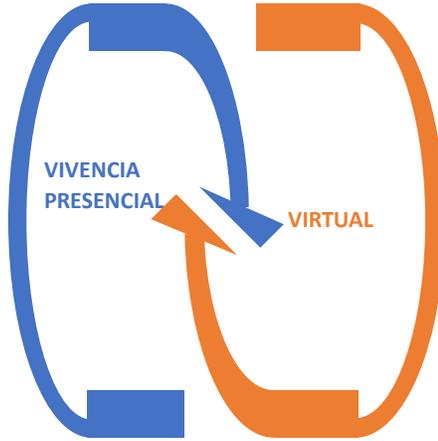


NUEVAS CARACTERÍSTICAS



VIVENCIA  
PRESENCIAL

VIRTUAL



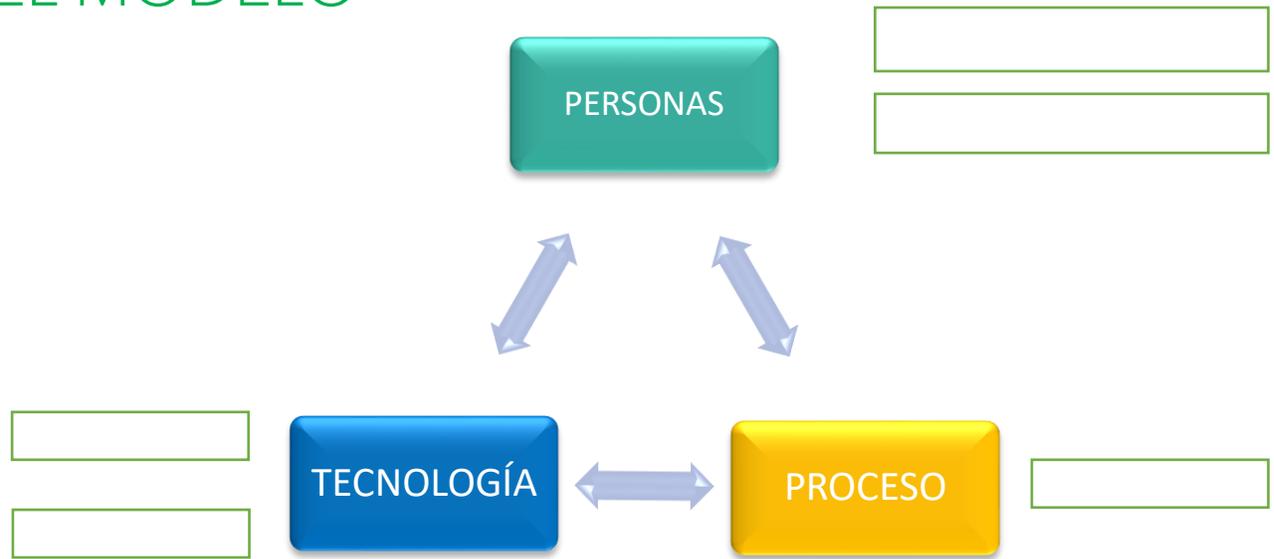
ELEMENTOS INTEGRALES



NUEVAS ESTRATEGIAS INTEGRALES



# EL MODELO



## COMPETENCIAS BLANDAS

Flexibilidad y Recursividad	
Agilidad	
Inteligencia Emocional	
Amplitud Perceptual	
Escucha Activa	
Actitud de Servicio	
Amabilidad.	
Orientación al Cliente.	

- Respeto
- Asertividad
- Prudencia
- Tolerancia
- Trabajo Colaborativo (Apz)

## COMPETENCIAS TECNICAS

Manejo de herramientas tecnológicas	
Excel	
Plataformas	
Dominio de office/ PC.	
Organización y método.	

Mis notas

## ESTANDAR

- Tiempos
- Condiciones
- Servicio -
- Análisis.
- Mejoramientos.
- Manejo de momentos de verdad.
- Decisiones o escaladas

## TECNOLOGÍA

### 1. Crear comunidades con los clientes:

- Getsatisfaction
- Ideasforall
- Uservice

## Mis notas

## 2. Trabajo Colaborativo:

- Hotsuite
- E. Life
- Parature
- Conversocial

## 3. Análisis y monitoreo:

- Indicadores de tiempo de respuesta
- Indicadores de calidad del servicio
- Indicadores efectividad del servicio.
- Enlaces con PowerBi, por ejemplo, Excel y tablas dinámicas o aplicaciones web propias.

## 4. Aplicaciones Móviles:

Desarrollas herramientas móviles con funciones de geolocalización y segmentación que permitan, interacciones más flexibles.

- MIT App Inventor

## 5. CRM – Costumer Relationship Management

Un CRM es una solución de gestión de las relaciones con clientes, orientada normalmente a gestionar tres áreas básicas:

- la gestión comercial,
- el marketing y el servicio postventa o de atención al cliente

Mis notas

## COMO CREAR RECORDACIÓN DESDE LO VIRTUAL

Genere ideas con su equipo

Hitos y tiempos

Desde la visual y lo emotivo

Tormenta de Ideas.

# Gracias

**Si tienes inquietudes o deseas ampliar la información**

**Contáctanos.**

[www.integro-servi.com](http://www.integro-servi.com)

[admon@integro-servi.com](mailto:admon@integro-servi.com) – [Mjimenez@integro-servi.com](mailto:Mjimenez@integro-servi.com)

Móvil: 57 316 619 6605 - 315 540 54 69 – 310 767 41 15