

INTRODUCCIÓN

El *Perfil de Competencias para el Servicio al Cliente* es un instrumento de diagnóstico, basado en las competencias, que ayuda a los profesionales a determinar su habilidad para ofrecer un servicio excelente al cliente. Para ello, el instrumento desglosa el tema en seis competencias clave para el Servicio al Cliente. Así, los participantes pueden evaluar su habilidad actual a un nivel detallado para determinar después cuáles son las competencias que exigen una mayor atención para mejorarlas.

Cada área de competencias en el instrumento de *Competencias para el Servicio al Cliente* utiliza 8 preguntas para evaluar el nivel actual global de competencias, con un total de 48 preguntas en el perfil. Cada pregunta es independiente, y puede combinarse con otras para crear un plan personalizado de mejora o desarrollo que incluya las áreas de competencias más débiles.

Este instrumento incluye notas interpretativas para ayudar a los participantes a comprender en detalle la manera de mejorar sus áreas más débiles.

1. **Esta guía ofrece un seminario completo de información de retorno** (Sección 1) que cubre en detalle cada una de las seis competencias de *Competencias para el Servicio al Cliente*. Los participantes pueden descubrir más sobre ellos mismos y los demás mediante la discusión y los ejercicios en un entorno ajustado a las necesidades de la organización. Ya sea corto o largo, formal o informal, el seminario fomenta la discusión colaboradora sobre el tema de las competencias para el Servicio al Cliente.
2. **Esta guía ofrece sugerencias de entrenamiento (Sección 2) para cada una de las 48 preguntas individuales.** Estas estrategias o pasos específicos ayudan a los participantes a mejorar su nivel global de eficacia, así como a mejorar en las áreas de competencia donde su puntuación es baja.

Esta guía está diseñada como herramienta de referencia para ayudar a los participantes a emprender acciones positivas, una vez cumplimentado el *Perfil de Competencias para el Servicio al Cliente*. La Sección 3 de la guía ofrece información adicional sobre lo que debe hacer para crear, plasmar y revisar el Plan de Acción.