



Conexiones™

Desarrolle las habilidades del servicio de calidad con este programa interactivo diseñado para supervisores, gerentes, y staff del campus



Service Quality Institute
The Global Leader in Customer Service

Conexiones

Filmado en Colegios y Campuses Universitarios.

Conexiones ofrece nuevos temas de servicio dirigidos a Instituciones de Educación Superior en áreas como: Inscripciones y Ayuda Financiera. (Becas)

“ Veo mayor conversación relacionada con el servicio como resultado del entrenamiento. La gente está hablando de cómo hacer mejor las cosas en sus áreas. ”

Dr. Gloria Raines.
Vice Canciller de Asuntos Estudiantiles.
Louisiana State University
en Shreveport.

Descubra Conexiones, un programa interactivo basado en programas de video para el desarrollo de habilidades de calidad en el servicio

En el competitivo ambiente de la educación superior actual, Colegios y Universidades necesitan estar conscientes de los mensajes que envían diariamente a sus “clientes” - sus estudiantes actuales y prospecto. Un mal servicio puede llevar a una mala satisfacción del estudiante. Y cuando los estudiantes no están satisfechos, con frecuencia se van a otra institución, o peor aún, dejan los estudios.

Es por eso que cientos de Campuses a lo largo de Norte América se han fijado en el programa **Conexiones**. Este programa ofrece el más completo entrenamiento en servicio al cliente diseñado específicamente para Colegios y Universidades.

Capacite a su staff, supervisores y gerentes en las técnicas de calidad en el servicio

Conexiones es ideal para:

Staff Administrativo desde la oficina de inscripciones, oficina de ayuda financiera, admisiones, y otras áreas de vital importancia como la biblioteca del campus.

Supervisores y gerentes incluyendo directores de departamento y de división y sus asociados, así como rectores y vice presidentes.

Custodios, mantenimiento y otros miembros del staff tales como oficiales de seguridad pública que tienen contacto diario con los estudiantes.

Estudiantes empleados que necesitan entrenamiento en el servicio y habilidades para el trabajo en equipo.

Estimula el aprendizaje con un enfoque interactivo

Conexiones es una combinación de ejercicios, actividades y videos para estimular la discusión y hacer las lecciones más significativas.

Los participantes se envuelven en una serie de actividades, tales como:

Observar videos que muestran escenarios reales específicos de Colegios y Universidades.

Participación en actuación de roles y actividades de grupo que le dan mayor energía a las sesiones de entrenamiento, y...

Preguntas abiertas y sesiones de respuestas diseñadas para que los participantes hablen y piensen - acerca de las técnicas del servicio de calidad.

El paquete inicial de **Conexiones** incluye el Libro del Participante y una Guía del Líder explicativa que ayuda a los facilitadores a organizar y conducir las sesiones.

Promueve la satisfacción en el trabajo

Conexiones hace más que tan solo incrementar el nivel de calidad del servicio hacia los estudiantes. También ayuda al personal del Campus a trabajar mejor en - y sentirse mejor acerca de - sus trabajos.

Este programa promueve:

- Mejor comunicación entre el staff
- Trabajo en equipo
- Crecimiento profesional
- Actitudes positivas, y
- Solución de problemas a nivel individual e institucional.

Conexiones

Ideal para:
Empleados que interactúan directamente con estudiantes continuamente.
(Ventanilla y/o oficina)

Beneficio principal y enfoque:
Promueve el servicio de calidad a través de la excelencia individual. El programa enfatiza el cambio individual.

Mejoría en habilidades primarias:
Habilidades personales, actitudes y motivadores.

Ofrece estrategias y soluciones para:
Manejar clientes irritados y tratar con los retos individuales comunes diariamente.

Habilidades Comunicativas obtenidas:
Utilizar el poder de la comunicación positiva en todas las interacciones en persona a través del teléfono y el correo electrónico.

“Lo que más nos gustó fue construir una sensación de comunidad y una mejor comprensión de lo que los otros departamentos hacen, esto nos lleva a un mejor entendimiento y cooperación, así como enfocarnos más en el servicio al cliente.”

Kristin Loving.
Directora de Capital Humano.
Grinnell College (Iowa)

Desarrolla habilidades individuales e impulsa el trabajo en equipo.

Conexiones funciona muy bien como un programa de entrenamiento en dos segmentos, o como un programa individual de entrenamiento. **Conexiones** tiende a enfocarse en las habilidades individuales construyendo relaciones y propiciando el trabajo en equipo.

Vea una muestra gratuita

Vea usted mismo como **Conexiones** puede incrementar los niveles de servicio en su Campus. Vea una muestra en la siguiente página web: www.customer-service.com Usted encontrará segmentos de los videos y la guía del líder. *Mejorar el servicio puede incrementar drásticamente la satisfacción de los estudiantes, un factor clave en la persistencia estudiantil.*

Únase a los cientos de colegios y universidades que han usado Conexiones, el programa de entrenamiento en Servicio al Cliente

(Lista de Clientes)

Universidad Pública 4 años:

Auburn University (AL)
 Central Missouri State University (MO)
 Chicago State University (IL)
 Dakota State University (SD)
 Eastern New Mexico University Main Campus (NM)
 Indiana University-Purdue University Indianapolis (IN)
 Louisiana State University in Shreveport (LA)
 Miami Dade College (FL)
 Miami University (OH)
 Mississippi University for Women (MS)
 Northern Arizona University (AZ)
 Northern Marianas College (MP)
 Northwest Missouri State University (MO)
 Rowan University (NJ)
 San Jose State University (CA)
 Shawnee State University (OH)
 Southeastern Louisiana University (LA)
 Southern Oregon University (OR)
 Southwest Minnesota State University (MN)
 Southwest Missouri State University (MO)
 Tarleton State University (TX)
 Towson University (MD)
 University of Alaska Southeast (AK)
 University of Arizona (AZ)
 University of Cincinnati Main Campus (OH)
 University of Illinois at Urbana-Champaign (IL)

University of Louisville (KY)
 University of Maryland Eastern Shore (MD)
 University of North Alabama (AL)
 University of North Carolina at Wilmington (NC)
 University of South Carolina-Upstate (SC)
 University of Texas at Brownsville, The (TX)
 University of Texas at San Antonio (TX)
 Valdosta State University (GA)
 Weber State University (UT)
 West Virginia University (WV)

Universidad Privada 4 años:

Albright College (PA)
 Alderson Broaddus College (WV)
 American InterContinental University (GA)
 Andrews University (MI)
 Argosy University/Twin Cities (MN)
 Art Institute of Pittsburgh (PA)
 Baker College of Flint (MI)
 Baylor University (TX)
 Berklee College of Music (MA)
 Central College (IA)
 Columbia Union College (MD)
 Cornell University (NY)
 Cumberland College (KY)
 Drury University (MO)
 Elmira College (NY)
 Fisk University (TN)
 Franciscan University of Steubenville (OH)
 Franklin & Marshall College (PA)

Geneva College (PA)
 Grinnell College (IA)
 Hillsdale College (MI)
 Illinois Institute of Technology (IL)
 Liberty University (VA)
 Luther College (IA)
 McKendree College (IL)
 Ohio Northern University (OH)
 Pace University (NY)
 Point Loma Nazarene University (CA)
 Saint Leo University (FL)
 Seton Hall University (NJ)
 Southern Wesleyan University (SC)
 Southwestern Adventist University (TX)
 Texas Wesleyan University (TX)
 University of Charleston (WV)
 University of Saint Francis (IL)
 University of the Sciences in Philadelphia (PA)
 Virginia College at Birmingham (AL)
 Voorhees College (SC)
 Wiley College (TX)
 Universidad Francisco Gavidia (El Salvador)
 ITESM Guadalajara (México)

Escuelas Secundarias, Comunitarias y Técnicas:

Aims Community College (CO)
 Athens Technical College (GA)
 Baltimore City Community College (MD)
 Barstow Community College District (CA)
 Butler County Community College (PA)
 Central Florida Community College (FL)
 Central Maine Community College (ME)
 Chandler-Gilbert Community College (AZ)
 Clatsop Community College (OR)
 Coconino County Community College (AZ)
 College of Micronesia-FSM (FM)
 College of San Mateo (CA)
 College of the Mainland (TX)
 Community College of Philadelphia (PA)
 Community College of Southern Nevada (NV)
 Daytona Beach Community College (CA)
 Daytona Beach Community College (FL)
 Delta College (MI)
 El Paso Community College (TX)

Everett Community College (WA)
 Florida Community College at Jacksonville (FL)
 Gateway Community College (AZ)
 Hillsborough Community College (FL)
 Hostos Community College-City University of New York (NY)
 Houston Community College (TX)
 Illinois Valley Community College (IL)
 Kalamazoo Valley Community College (MI)
 La Guardia Community College/City University of New York (NY)
 Lakeshore Technical College (WI)
 Macomb Community College (MI)
 Middlesex Community College (MA)
 Monroe Community College (MI)
 Montgomery College (MD)
 North Central Kansas Technical College (KS)
 Northeast Iowa Community College (IA)
 Northern Virginia Community College (VA)
 Ogeechee Technical College (GA)
 Pulaski Technical College (AR)
 Renton Technical College (WA)
 Sacramento City College (CA)
 Saint Louis Community College at Forest Park (MO)
 San Juan College (NM)
 Santa Fe Community College (FL)
 Sinclair Community College (OH)
 Texas State Technical College Harlingen (TX)
 Texas State Technical College West Texas (TX)
 Wayne Community College (NC)
 Wisconsin Indianhead Technical College (WI)

Escuelas Profesionales/Privadas y Carreras de 2 años

College of Westchester, The (NY)
 Devry University (FL)
 Dongguk Royal University (CA)
 Northeastern Ohio Universities College of Medicine (OH)
 South Texas College of Law (TX)

Instituciones de Canadá:

Algonquin College of Applied Arts and Technology (Ontario)
 Cegep John Abbott College (Quebec)
 Concordia University Montreal (Quebec)
 King's University College, The (Alberta)
 Lakeland College (Alberta)

“Un gran paso hacia la calidad en servicio al cliente en el campus. Continuamos trabajando en los problemas sistemáticos que diagnosticamos gracias a este programa.”

Nancy Dishner, Ph.D.

Directora de Servicios de Inscripciones
 Universidad del Estado del Este de Tennessee



©MMVIII Service Quality Institute

Para Información Adicional o para Ordenar, Llame o Envíe un Correo Electrónico:
 9201 East Bloomington Freeway
 Minneapolis, MN 55420-3497 U.S.A.
 Correo Electrónico: quality@servicequality.com
www.customer-service.com
 Teléfono: 800-548-0538 / 952-884-3311
 Fax: 952-884-8901

