

A close-up photograph of a person wearing a dark suit jacket and a light-colored shirt. Their hands are visible, with the left hand gesturing as if speaking or explaining something. The background is blurred, focusing attention on the hands and the text.

SERVICIO AL CLIENTE

Satisfacción que genera lealtad.

OBJETIVO

Los participantes serán capaces de identificar y desarrollar la sensibilidad, empatía y actitudes que se requieren para implementar una estrategia eficaz orientada a la satisfacción del cliente, desarrollando las bases de cómo se construye una relación duradera con un cliente.



¿A QUIÉN VA DIRIGIDO?

**Gerentes / Supervisores /
Atención a quejas /
Promotores / Vendedores /
Vendedores de mostrador.**

En general, cualquier persona que esté en contacto con el cliente, ya sea externo o interno. El programa es ideal para empresas u organizaciones que buscan convertir su estrategia de servicio en una ventaja competitiva.

EN EL TALLER APRENDERÁS

- Conocer los elementos que conforman el Servicio al Cliente.
- Aprender las claves para generar una excelente cultura de servicio.
- Saber manejar clientes difíciles.
- Mejorar la calidad en la comunicación con los clientes internos y externos
- Obtención de herramientas para mejorar la actitud del personal que entrega el servicio.
- Tener un panorama mucho más amplio sobre el profesionalismo en el servicio y la atención al cliente.



TEMARIO

1. La actitud ante el servicio
2. ¿Qué es el cliente?
3. Servicio proactivo
4. Momentos de la verdad
5. Factor WOW
6. Como tratar personas difíciles
7. Manejo adecuado de las quejas
8. Servicio de excelencia
9. Conclusiones

MATERIALES

1. Laptop
2. Proyector
3. Materiales de apoyo
4. Plumones
5. Manual del participante.

*Este taller se imparte en versiones de 4 y 8 horas. Incluye carpeta impresa con el material y las dinámicas de la sesión para cada participante. (De acuerdo al número de horas se profundiza en los temas y se realizan varias dinámicas en el taller). *

¡LLAMA HOY!

Y RESERVA AL 442 295 2320

mirconsulting.com.mx