



Club de Inversionistas y Empresarios

Comunidad de Negocios

Taller Servicio Extraordinario

Taller: Servicio Extraordinario “Superando las expectativas del cliente”

Dirigido a: Personal de servicio al cliente, vendedores y vendedores de mostrador

Duración: 8 horas en dos sesiones de 4 horas cada una

Preguntar por las fechas de realización

1

Hoy día, el mercado está cambiando rápidamente. La competencia crece en todo el mundo, y las cadenas nacionales, concesiones y empresas multinacionales luchan ferozmente por los clientes. Esto permite a los clientes escoger entre un número de proveedores mayor del que nunca tuvieron.

A medida que se desarrollan nuevos y mejores productos y servicios, aumentan también en las empresas la complejidad de los puestos de trabajo. Estos nuevos productos y servicios requieren que las personas de contacto con el cliente sean más capaces y mejores comunicadores. Al mismo tiempo, los clientes también se vuelven más sofisticados, son más selectivos y aumentan sus expectativas de servicio.

Cada vez más, las organizaciones diferencian sus productos y servicios mediante su servicio al cliente. Los compradores competentes exigen un servicio excelente. Como eslabón entre el cliente y la organización, la persona de contacto con el cliente es crucial.

Para la mayoría de los clientes, la persona de contacto es la organización. Ante sus ojos, la organización es tan competente, conocedora, cortés y confiable como lo es esa persona.

Las organizaciones con éxito ven a sus clientes como una inversión; y el servicio al cliente es un recurso eficaz para hacer y conservar esa inversión. Una parte importante de la inversión es ofrecer a sus clientes un servicio de EXTRAORDINARIO, lo cual significa satisfacer consistentemente sus necesidades y expectativas, y en cada oportunidad, ir más allá.

Contenidos:

1. El reto del servicio
2. Creando la diferencia

- 👉 Necesidades prácticas
- 👉 Necesidades personales

3. El proceso de servicio

4. Claves del servicio

- 👉 Mantener e incrementar la autoestima
- 👉 Escuchar y responder con empatía
- 👉 Pedir ideas y ofrecer sugerencias

5. Uso de las claves del servicio

6. Oportunidades para ofrecer un servicio extraordinario

7. Retro información

Inversión:

Socios \$500.00 + IVA/persona

Público en general \$990.00 + IVA/persona

Incluye: Cuaderno de ejercicios y diploma de participación

Cupo limitado a 20 personas

Instructor

Fernando Figueroa

Maestro en negocios y mercadotecnia egresado de la Universidad Complutense de Madrid. Cuenta con más de 20 años de experiencia como consultor en ventas y mercadotecnia.

Entre las empresas a las cuales ha prestado sus servicios se encuentran:

En México: Sears Roebuck de México, Liverpool y Fábricas de Francia, Farmacias del Ahorro, Ómnibus de México, Grupo Xtra Textil, Mattel de México, Bexkuni y Mexotic, Ediciones BOB, METROREY, INFOTEC, Grupo POLAK, etc.

En otros países: Metalúrgica de San Marcos (Argentina), Balphin Medical's (Argentina), USA Wireless (USA), Trendware (USA), Kurt Salmon (España),

¡Reserve su lugar ahora!



contacto@vincula.com.mx

(442) 2517230 Móvil: 5533048077

www.vincula.com.mx