

## La satisfacción y la lealtad del cliente

<b>Duración</b>	8 horas	<b>Modalidad</b>	Taller (Presencial y en línea)
-----------------	---------	------------------	--------------------------------

### Dirigido a

Representantes y asesores de ventas, encargados de mostrador, promotores, gerentes y supervisores, dueños de empresas, responsables de atención a clientes, recepcionistas, asesores de servicio, entre otros.

### Objetivo

Entender y mapear los momentos de la verdad, para lograr la plena satisfacción y lealtad de sus clientes, para con ello aumentar sus ventas.

### Beneficios del programa

Mapear los momentos de la verdad del proceso de servicio. Identificar los puntos de dolor del proceso de servicio. Desarrollar estrategias para fortalecer los de palanca y eliminar los puntos del dolor. Concientizarse acerca del impacto del servicio personal.

### Competencias a desarrollar (Puede solicitar la definición de la competencia)

Administración de la confianza	Empatía	Orientación al cliente
Colaboración	Escucha activa	Persuasión
Compatibilidad emocional	Escucha empática	Sensibilidad
Construcción de relaciones	Orientación al servicio	Sinergismo

### Ruta de aprendizaje

1. Conceptos básicos de servicio
2. Detectando las necesidades y expectativas
3. Tipos de servicios
4. El impacto del servicio personal
5. El mapa del servicio al cliente y los momentos de dolor
6. El proceso de servicio
7. Ejercicios de aplicación
8. Vídeos de reforzamiento