

Proceso del Servicio al Cliente

Duración	8 horas	Modalidad	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

Dominar un proceso general de servicio, el cual podrán adaptar según sus requerimientos para orientarse al cliente, para satisfacer sus necesidades y expectativas, y con ello aumentar sus ventas.

Beneficios del programa

El principal beneficio es que dominará un proceso, el cual puede ser adaptado a sus requerimientos específicos. Será consciente del enorme impacto que cada miembro de la organización tiene en la satisfacción del cliente. Desarrollará tres actividades básicas para proporcionar un servicio de calidad: hacer preguntas, escuchar activamente y verificar la información.

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

Administración de la confianza	Empatía	Orientación al cliente
Capacidad de asesorar	Escucha activa	Persuasión
Capacidad de negociación	Escucha empática	Persistencia
Construcción de relaciones	Orientación al servicio	Sensibilidad

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. Orientación hacia el cliente
6. El proceso de servicio
7. Ejercicios de aplicación
8. Vídeos de reforzamiento