

Curso: Servicio a clientes de excelencia

Incluye:

- ✓ Manual del participante
- ✓ Reconocimiento con valor curricular
- ✓ Constancias de habilidades DC3

Duración: 16 horas

Modalidad: En instalaciones del cliente o en línea

Modo de evaluación: Evaluación teórica con calificación mínima de 8.0

Instructor: Experto en servicio a clientes de primer nivel

Objetivo: Desarrollar en los participantes las competencias, actitudes y habilidades necesarias para brindar un servicio al cliente de primer nivel, mediante el conocimiento de los principios fundamentales de la atención, la comprensión de los diferentes tipos de clientes y el fortalecimiento de una actitud orientada a la excelencia.

Al finalizar el curso, los participantes serán capaces de aplicar técnicas efectivas de comunicación presencial y telefónica, manejar adecuadamente quejas y reclamos, generar experiencias positivas y realizar un seguimiento posventa que contribuya a la satisfacción, fidelización y construcción de relaciones duraderas con los clientes.

Dirigido a:

- Gerentes de ventas y servicio a clientes
- Personal de servicio a clientes
- Ejecutivos de ventas
- Operadores de call center

Requisitos especiales: Ninguno

Temario general.

1. Introducción al servicio a clientes de excelencia

- Definiciones y generalidades
- Los atributos del servicio
- Ciclo de servicio
- Nuevos paradigmas

2. La estructura organizacional y el servicio a clientes

- Estructura organizacional típica de una empresa
- Organización tipo pirámide invertida caso “nordstrom”
- Ventajas y desventajas de la estructura de “pirámide invertida”

3. Tipología de Clientes

- Grado de satisfacción del cliente
- Clases de clientes y cómo tratarlos
- La curva de la ira
- El resultado del momento de contacto
- ¿Cómo percibe el cliente?

4. Las actitudes en el servicio a clientes

- Decálogo de la atención al cliente
- Actitud mental propicia y menos propicia
- Los 10 componentes básicos del buen servicio
- ¿Qué nivel de servicio se debe ofrecer?
- ¿Por qué en ocasiones no funciona el servicio al cliente?
- Errores en el concepto de cliente

6. El arte de la comunicación digital y oral

- La importancia de la comunicación digital y oral para la atención de primer nivel
- “Señales acústicas”
- Normas de la comunicación por teléfono, correo, whatsapp, etc.
- Orientación al cliente
- El guion preparado

8. Los 10 hábitos de un servicio a cliente de excelencia

- Haga que los clientes se sientan personas especiales
- Los cinco primeros segundos correctos
- Diga algo (crear una conversación breve)
- Personalice las interacciones

- Demuestre su interés
- Tome decisiones positivas
- Sea curioso
- Cree buenos recuerdos para los clientes
- Haga la diferencia
- Observe a sus clientes

8. El manejo adecuado de las quejas y reclamos

- ¿Qué es una queja?
- ¿Qué es un reclamo?
- Normas para contestar las objeciones, quejas y reclamos
- Procedimiento para resolver las quejas

9. El seguimiento posventa y el servicio a clientes

- ¿Qué es el servicio postventa?
- Importancia del servicio postventa
- Proyectando la recompra

Metodología: 40% teoría - 60% práctica

Nota: Todos los cursos se pueden ajustar según los requerimientos del cliente en tiempo y contenido requerido