

Centralidad en el Cliente (Customer Centricity)

Objetivo: Aprender a enfocar las estrategias, actividades y comportamientos del día a día en la satisfacción del cliente, logrando identificar sus necesidades y aspiraciones, para adaptarse a los cambios, deseos, gustos y expectativas de los mismos, con la finalidad de aumentar la confianza y fidelización de cada uno y generar en ellos una experiencia única en cada interacción.

Público objetivo: Personal en General

Audiencia: 8 a 16 asistentes

Duración: 6 horas

Metodología: Taller teórico-práctica con aprendizaje colaborativo, significativo y constructivista.

Temario:

1. La necesidad de una buena orientación al cliente
2. La importancia de las personas en la orientación al cliente
3. Expectativas, actitudes y comportamientos
4. La meta de la actitud de servicio: apuntar hacia la satisfacción de necesidades
5. Cómo conseguir transmitir confianza
6. Proactividad versus Reactividad
7. Las competencias básicas del “enfoque al cliente”
8. Herramientas y mejores prácticas