

Servicio de excelencia

Objetivo: Concientizar al área comercial sobre la importancia del servicio al cliente, generando empatía con los clientes, mediante una comunicación efectiva.

Público objetivo: Área Comercial y Servicio al cliente

Audiencia: 8 a 16 asistentes

Duración: 6 horas

Metodología: Taller Académico - Vivencial. Utilizando técnicas de andragogía

Temario:

1. Calidad y Servicio
2. ¿Quién es nuestro cliente?
3. ¿Qué necesita para estar satisfecho?
4. ¿Qué genera Lealtad?
5. El costo de un mal servicio
6. Trabajo en equipo: Una fortaleza
7. Empatía.
8. Lenguaje corporal
9. Las actitudes: Ventajas de una actitud Positiva.
10. Logrando un servicio de excelencia