

¡Factor clave para lograr la lealtad de sus Clientes! Los clientes se pierden por los siguientes motivos: 5% Ya no existe el contacto, 11% La competencia, 15% Por la mala calidad de productos y servicios, 69% Deficiente servicio.

Contenido Taller Atención y Servicio al Cliente

Los datos alarmantes que relatan los asesores de servicio más prestigiados en el mundo reafirman la urgente necesidad de atender esmeradamente al cliente. Siempre se busca la posibilidad de atraer nuevos clientes al negocio, pero la puerta por donde entra el cliente es giratoria.

Un excelente producto o servicio hace que el cliente entre con grandes expectativas, pero si el servicio personal es deficiente y no le satisface, sale inmediatamente por la misma puerta por donde entró, desilusionado y resentido. Los seres humanos tienen una gran necesidad de ser escuchados y tratados desde su individualidad. Una vez que se ha logrado captar al cliente, la labor de toda la organización es asegurarse de que el cliente o usuario permanezca en la misma y la forma más eficiente para lograrlo es otorgar al cliente un servicio con calidad tal, que logre fascinarle y retenerle con respecto a la competencia.

Asimismo, si desea que las cosas marchen bien hacia fuera, primero deben marchar bien hacia adentro, por eso es necesario desarrollar una cultura de excelencia en el servicio al cliente en la organización.

Es un taller dirigido a desarrollar habilidades para tratar efectivamente a las personas desde la parte humana y poder identificar las necesidades más ocultas, desde la escucha empática, el respeto y el logro de los objetivos de venta, ofreciendo para cada cliente un traje a la medida.

Es totalmente vivencial con duración de 10 hrs. mínimo y el objetivo es que los participantes identifiquen herramientas para atender efectivamente a sus clientes, por medio de ejercicios vivenciales y manejo de casos. Contar con personas que atiendan a sus clientes, adopten actitudes profesionales de servicio al cliente, que identifiquen algunas herramientas a través de ejercicios vivenciales y manejo de casos.

TEMARIO:

1. Identificar las necesidades de los clientes internos a la organización.
2. Clasificar los tipos de clientes externos, así como las inquietudes y necesidades que tienen.
3. Identificar las herramientas básicas de la escucha efectiva para determinar las necesidades de los clientes y ofrecer opciones de satisfacción.
1. ✓ Identificar herramientas de comunicación asertiva para atender clientes alterados.
4. Identificar las emociones presentes (personales y del otro) durante la atención al cliente, para manejarlas en función de la negociación.
5. El participante es capaz de identificar las emociones que lo motivan y lo impulsan para lograr sus objetivos de venta y tiene la posibilidad de moverse a otra emoción que le permita lograr lo que requiere, de la misma manera es capaz de impactar en la emocionalidad de su cliente.
6. Identificar todos los elementos de la comunicación no verbal presentes en la atención al cliente, desde el atuendo, el contacto visual, gestos faciales, manejo de su voz, postura, movimientos de manos y brazos, personalidad, etc.
7. El participante es capaz de elaborar mensajes claros a partir de las modalidades del habla, proponer e indagar y lograr una armonía en la atención al cliente para lograr que éste quede satisfecho por la construcción que hicieron juntos.
8. La importancia de la credibilidad ante los clientes a partir de impecabilidad en el cumplimiento de las promesas.
9. Identificar las 4 etapas del ciclo de coordinación de acciones (creación de contexto, negociación, realización y evaluación, tomando como base la confianza) para poder atender a los clientes externos mediante el trabajo que se realiza con los equipos al interior de la organización.

¿Qué logrará con el taller Atención y Servicio al Cliente?

- Reconocer los tipos de clientes, escucha efectiva, comunicación verbal asertiva, Protocolos del lenguaje no verbal, Imagen, conocimiento de la empresa, dimensiones de la calidad percibida por el cliente, Coordinación efectiva de acciones.

Los participantes del taller Atención y Servicio al Cliente aprenderán a:

- Reconocer las exigencias del mercado actual y por qué la calidad en la atención y en el servicio al cliente es una vital necesidad para que las organizaciones modernas sean exitosas.
- Definir el concepto actual de servicio con base en el esquema cliente-proveedor y así dirigir su trabajo a la total satisfacción de las necesidades del cliente o usuario.
- Identificar los ajustes de actitud y los valores humanos que deben desarrollar para ofrecer una cálida atención y fascinar a sus clientes.
- Aplicar las técnicas y métodos más recurrentes para atender y servir con calidad a los diferentes tipos de clientes.
- Establecer soluciones y propuestas para conseguir la satisfacción del cliente.

Atención y Servicio al Cliente

Duración: 10 Hrs.



Taller Atención y Servicio al Cliente dirigido a:

Personal con mando y operativo que, por la naturaleza de sus funciones, requieren ofrecer un servicio de excelencia, a toda su organización.

Horas del curso

10 horas

CUPO MAXIMO 25 participantes.

Material

Se entrega material del contenido y para notas; así como certificado, el curso y el instructor cuentan con Registro de la Secretaría del Trabajo.

Grado del instructor

Coach Ontológico Empresarial por Newfield Consulting, en Estados Unidos, como Coach de Equipos y como Coach Ejecutivo Empresarial por la Escuela Europea de Coaching. En proceso de Certificación ante la ICF (International Coaching Federation)