



Curso: Servicio a clientes de excelencia, registrado ante STPS

Incluye:

- ✓ Memorias del curso digitales
- ✓ Bolígrafo
- ✓ Reconocimiento con valor curricular
- ✓ Constancia de habilidades laborales DC-3 (STPS)
- ✓ 6 meses de asesoría por email o WhatsApp sin costo
- ✓ Garantía de satisfacción: Si el curso no es de su agrado, le devolvemos su dinero

Duración: 16 horas

Instructor: Con más de 15 años de experiencia en negociación y técnicas de ventas.

Objetivos: Al finalizar el curso, el participante conocerá herramientas para brindarle una excelente atención al cliente y superar sus expectativas.

Requisitos del participante: ninguno

Dirigido a:

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

Temario general.

1. Introducción a servicio de clientes de excelencia

- Definición de Servicio
- Los atributos del Servicio
- ¿Qué es el servicio al cliente?
- ¿Qué significa "Prestación del servicio"?
- ¿Qué significa "CALIDAD"?
- ¿Qué significa "Atención al Cliente"?
- ¿Qué es el "Ciclo de Servicio"?
- ¿Cuáles son los nuevos paradigmas en el servicio al cliente?

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"



México

3. Tipología de Clientes

- Grado de satisfacción del Cliente
- Clases de Clientes y cómo tratarlos:
 - El enojado
 - El discutidor
 - El conversador
 - El quejoso habitual
 - El grosero u ofensivo
 - El exigente
- 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
- Solo 2 Actitudes
 - Actitud Mental Propicia
 - Actitud Mental 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

5. La comunicación y el conocimiento en el servicio al cliente

- Características de las personas asertivas
- ¿Qué trasciende más cuando nos comunicamos?
- Estructura de la comunicación cara a cara
- Destrezas de comunicación para un servicio excelente
 - Diagnosticar
 - Escuchar
 - Preguntar
 - Sentir
- El conocimiento del cliente
- El conocimiento de los productos y servicios
- El conocimiento de la estructura

6. El arte de hablar por teléfono

- La importancia del teléfono para la atención de excelencia
- "Señales acústicas"
- Normas de la comunicación por teléfono
- Orientación al cliente por teléfono...
- El guion de la llamada...



México

7. Los 10 hábitos de excelencia en el servicio a clientes

- 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

10. Conclusiones de servicio a clientes de excelencia

Metodología: 40% teoría – 60 % ejercicios y casos prácticos