

Seminario - Taller Servicio al Cliente



Presentación

En la vida diaria en cualquiera que sea la actividad que desarrollamos, nos encontramos ya requiriendo u ofreciendo un servicio. Esa requisición u oferta de servicio hace que nos convirtamos oficiales de atención al cliente. Es así como en los actuales momentos no es posible sobrevivir si no se adopta, urgentemente, la Cultura del Servicio Excepcional. Un servicio excepcional va más allá de la simple amabilidad del que atiende, ya que este incluye la atención personalizada, facilidad en los trámites que se requieren, solución de quejas, entregas a tiempo y servicio post-venta de primera. Las empresas deben tener en cuenta que su producto o servicio debe competir con otros similares o mejores y que por consiguiente la diferenciación que se establezca a través del servicio asegurará la permanencia y fidelidad de los clientes.

Objetivos

- ❖ Definir su responsabilidad para los clientes.
- ❖ Enumerar los factores que causan la insatisfacción del cliente.
- ❖ Valorar como se procede en la actualidad ante los clientes.
- ❖ Identificar el papel que juegan las emociones y la autoestima en el comportamiento ante el cliente.

Contenido

1. Globalización, Sociedad y Cultura de Servicio
2. Conociéndonos a nosotros mismos.
3. Servicio de Calidad
4. Todos los clientes posibles
5. Tipos de Servicio
6. Necesidades del Cliente
7. Aprendiendo a Atender
8. Atendiendo las quejas del Cliente
9. Habilidades de Comunicación con Clientes

Duración

El seminario se desarrollará en 4 u 8 horas de instrucción dependiendo si se desarrolla en versión taller o tipo conferencia.

Requerimientos de parte de la Empresa

- ❖ Salón privado, limpio, ordenado, ventilado, e iluminado con mobiliario apropiado.
- ❖ Reproducción de manuales
- ❖ Una persona enlace con el personal de PROCINCO
- ❖ Proyector multimedia (Datashow) TV, VHS, pantalla o pared, para poder proyectar imágenes y extensión eléctrica.
- ❖ No menos de 15 participantes.
- ❖ Toma corriente de 110 voltios accesible y una extensión de corriente.
- ❖ Mesa disponible para instalar el equipo de proyección
- ❖ Hojas de papel blanco para papelógrafo y marcadores.
- ❖ Una pizarra acrílica, marcadores y borrador.
- ❖ 2 Recesos de 15 min. y 45 min. para Almuerzo.
- ❖ Disponibilidad de un baño sanitario para los participantes.