

EXCELENCIA EN EL SERVICIO AL CLIENTE  
México 2010



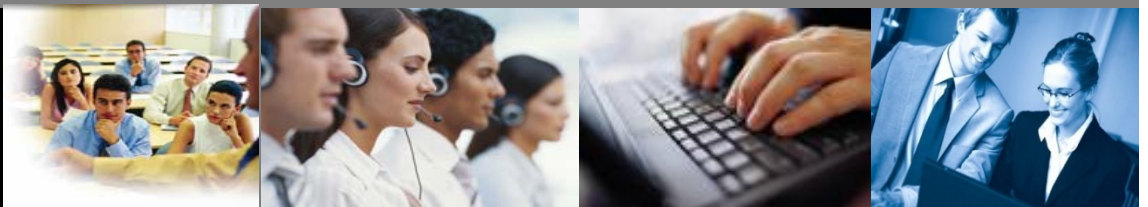
## Resumen General

Programa interactivo y dinámico, que busca principalmente lograr que los participantes adopten las mejores prácticas en Servicio al Cliente, ya sea de manera directa o en Call Center. El curso da gran peso a la motivación por el trabajo con calidad y mejores prácticas de atención al cliente; se refuerza así, el compromiso por su ocupación y empresa a la que pertenecen.

Tiene un balance 50/50 en la estrategia teórico-práctico, con especial interés por moderar análisis y discusión de mejores practicas para la Excelencia en el Servicio al Cliente.

México 2010

EXCELENCIA EN EL SERVICIO AL CLIENTE



## Objetivos y Beneficios

- Proporcionar las mejores prácticas para lograr una efectiva y eficiente respuesta de excelencia en el servicio.
- Motivar a que los participantes logren una actitud dinámica y profesional, que permita una auténtica consultoría al cliente, interno y externo.
- Tomar conciencia de que la calidad de su trabajo es esencial para el éxito de la empresa, sobre la base de que son el área que atiende y retiene al cliente.
- Tomar conciencia de que sólo con clientes incondicionales y fidelizados, se logran cumplir con los objetivos personales y empresariales.



## Contenido (Call Center)

1. **El reto al cambio: Calidad en el Servicio.**
2. **¿Qué es el Servicio al Cliente?**
  - La cadena Cliente-Proveedor.
3. **Cientes Incondicionales: Fidelizando al Cliente.**
  - Construyendo la lealtad.
  - Los Momentos de Verdad.
  - Evolución del Cliente.
  - **Los Siete pecados del Servicio.**
  - Empatía y lo que el Cliente espera.
4. **La Excelencia en la Etiqueta Telefónica.**
  - **Voz y entonación.**
  - Vicios del lenguaje.
5. **El Poder de las Marcas.**
6. **Tipología del Cliente**
7. **Tipología del Ejecutivo**
8. **El Perfil del Ejecutivo de Atención Al Cliente:**
  - La Asesoría como Consultoría.



## Contenido (Atención Directa)

1. El reto al cambio: Calidad en el Servicio.
2. ¿Qué es el Servicio al Cliente?
  - La Atención Inicial
  - La cadena Cliente-Proveedor.
3. Clientes Incondicionales: Fidelizando al Cliente.
  - Construyendo la lealtad.
  - Los Momentos de Verdad.
  - Evolución del Cliente.
  - Empatía y lo que el Cliente espera.
4. Imagen e Influencia
  - Presentación y comunicación no verbal
  - Vicios del lenguaje.
5. El Poder de las Marcas.
6. Tipología del Cliente
7. Tipología del Ejecutivo
8. El Perfil del Ejecutivo de Atención Al Cliente:
  - La Asesoría como Consultoría.

EXCELENCIA EN EL SERVICIO AL CLIENTE  
México 2010



## Descripción

Requisitos	Duración	Estrategia Didáctica	Número de participantes
Estar directamente involucrado con actividades de Servicio y Atención al Cliente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 16 horas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dinámicas en equipos de trabajo</li> <li>• Lecturas</li> <li>• Proyecciones de video.</li> <li>• Exposición</li> <li>• Análisis y debate grupal</li> <li>• Ejercicio de autoevaluación</li> <li>• Manual de Ejercicios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Min - 7</li> <li>• Max - 15</li> </ul>





EXCELENCIA EN EL SERVICIO AL CLIENTE

México 2010



## VENTAS DIRIGIDAS

Reforma 350, P. 10

Col. Juárez

Del. Cuauhtémoc, México D.F.

(55) 2487.0973

[www.ventasdirigidas.com](http://www.ventasdirigidas.com)

