



Código: ASC002

Curso

La Verdad del Servicio al Cliente Eficaz y Eficiente



ÁREA	Servicio al Cliente
DIRIGIDO A	Profesionales en ventas, gerentes, sub gerentes, jefes, supervisores, auxiliares, personal de servicio al cliente, call center, secretarias y público en general que estén relacionados directamente con el trato de personas internamente y externamente de la organización de todo tipo de productos y servicios.
OBJETIVO GENERAL	Facilitar a los participantes, las técnicas, los conceptos y las aplicaciones del verdadero servicio al cliente desde la importancia, las necesidades, los deseos, la interacción, el apoyo, el manejo de situaciones hasta lograr construir relaciones duraderas con el cliente.
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	<ul style="list-style-type: none">✓ Comprender la importancia del servicio al cliente desde el conocimiento de la ventaja, punto de vista del cliente y su lealtad hacia la compañía.✓ Desarrollar necesidades y deseos del cliente mediante la identificación y descubrimiento de la necesidad y la respuesta eficaz.✓ Aprender a interactuar con los clientes mediante la comunicación frente a frente, por teléfono y escrita.✓ Aprender la importancia del apoyo al servicio al cliente desarrollando relaciones, resolviendo problemas y superando expectativas.✓ Aprender a manejar situaciones difíciles mediante la técnica de tranquilizar, superar la resistencia y manejo del estrés.✓ Desarrollar relaciones duraderas con el cliente ofreciendo servicio de excelencia, esfuerzos de lealtad y valor del trabajo en equipo.
CONTENIDO	Módulo: La Importancia del Servicio al Cliente Módulo: Necesidades y deseos de los clientes Módulo: Interactuando con los clientes Módulo: Atendiendo técnicamente al cliente para darle un mejor servicio Módulo: Manejo de situaciones difíciles Módulo: Construir relaciones duraderas con el cliente
DURACIÓN	24 HORAS EFECTIVAS