



Código: ASC003

Charla Cómo Conocer al Cliente



ÁREA	Servicio al Cliente
DIRIGIDO A	Empresarios, gerentes, vendedores, profesionales, y asistentes que incursionen en áreas gerenciales, administrativas, financieras, mercadeo y ventas, estudiantes y público en general que desarrolle proyectos o retos de nuevos negocios.
OBJETIVO GENERAL	Facilitar a los participantes, las perspectivas generales sobre el conocimiento y comportamiento del clientes, ante diversas situaciones, mediante un enfoque de conocimiento general de las aptitudes de las personas relacionadas con el ambiente externo en que viven.
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	<ul style="list-style-type: none">✓ Importancia de la orientación al cliente y satisfacción del consumidor.✓ Desarrollar las herramientas tecnológicas para dar un mejor servicio al cliente.✓ Determinar las claves para ser un jugador de prestigio orientado al cliente.✓ Desarrollar las estrategias de servicios y de calidad del servicio.✓ Desarrollar estrategias para implementar un marketing de relaciones.✓ Conocer las distintas necesidades de los clientes asociadas a las percepciones y expectativas.
CONTENIDO	Módulo: Conociendo la cliente.
DURACIÓN	4 HORAS EFECTIVAS