FORMACCIÓN
FORMANDO PROFESIONALES DE ACCIÓN

SERVICIO AL CLIENTE DE PRIMERA

EXCELENCIA EN EL TRATO CON CLIENTES Y SOLUCIÓN EFECTIVA DE INCONFORMIDADES

CURSO PRESENCIAL

OBJETIVOS

- Construir una estrategia que permitan alinear tácticas que lleven a tu empresa hacia la excelencia en el servicio al cliente.
- Aprender a brindar un servicio excepcionalmente inteligente, proactivo y alineado a tus objetivos corporativos.
- Crear experiencias agradables para tu cliente ideal.

DIRIGIDO A

Profesionales en contacto permanente con prospectos y clientes, especialmente aquellos que tienen el primer contacto, los que están encargados del cierre de la venta o quienes deben atender quejas y reclamos.

CONTENIDO

- El cliente como pilar fundamental de la generación de ingresos de tu empresa.
- Razones más frecuentes por las que un cliente no regresa a tu empresa o decide irse con la competencia.
- La experiencia del cliente con tu producto/servicio y los momentos de verdad.
- Generando confianza en todos los niveles de la empresa para la toma de decisiones rápidas y alineadas a los objetivos empresariales.
- Buenas prácticas internas: las personas dentro de la empresa.
- El trato dentro de la empresa: el primer cambio es casa adentro.
- ¿Cómo generar un ambiente agradable para mi cliente interno y externo?

METODOLOGÍA

Todos nuestros talleres se arman bajo la Metodología PAM® (Productividad Alineada a Metas), que puede ser resumida en 5 pilares estratégicos:

1. **CONOCIMIENTO:** Aquí insertamos la teoría. Cada concepto es cuidadosamente colocado para que cumpla una función específica alineada a los objetivos del taller.
2. **REFLEXIÓN:** Revisamos en que parte de nuestra vida profesional y personal podemos enfocar los nuevos conocimientos.
3. **APLICACIÓN:** Trabajamos actividades concretas, adaptadas a tus necesidades para aplicar lo que estás estudiando.
4. **PLAN DE ACCIÓN:** Al finalizar el evento diseñarás tu propio plan de acción para que puedas medir los resultados de tu incremento en productividad.
5. **SEGUIMIENTO:** Te ayudaremos con un seguimiento a los 30 días para comprobar que estés cumpliendo tus indicadores del Plan de Acción.

FORMACCIÓN
FORMANDO PROFESIONALES DE ACCIÓN

METODOLOGÍA PAM

DETALLES E INVERSIÓN

Duración: 3 horas
Fechas: Miércoles 26 de octubre del 2022
Horario: 18h00 a 21h00
Lugar: Hotel Monte Carlo - La Garzota
Precio Normal: $45 + IVA

Descuentos: 10% para grupos entre 2 y 4 personas ($40,50 + IVA por persona).
20% para grupos de más de 5 personas ($36 + IVA por persona).

Formas de Pago:

- Depósito o transferencia
  - Banco Pichincha
    Cuenta de Ahorro: 2203114216
  - Banco Bolivariano
    Cuenta de Ahorro: 0851126925
  - Banco del Pacífico
    Cuenta de Ahorro: 1011219106

    Razón Social: DANNY FRANCISCO MARURI MORAN
    RUC: 0918736794001
    Teléfono: 0980756020
    Email: danny.maruri@dmaruri.net
- Todas las tarjetas de crédito y débito a nivel nacional.

Incluye: Materiales de trabajo en formato digital, diploma de aprobación en formato digital con código de verificación y sistema blockchain antifraude, cuaderno, pluma, refrigerios y almuerzo.

CURSO PRESENCIAL ORGANIZADO POR

DANNY MARURI MORAN

FRANQUICIADO FORMACCIÓN®

TERRITORIO: GARZOTA

DANNY FRANCISCO MARURI MORAN
RUC: 0918736794001

garzota@formaccion.ec
(+593)980756020 - (+593)982932501 – (+593)984917129