

SERVICIO AL CLIENTE DE PRIMERA

EXCELENCIA EN EL TRATO CON CLIENTES Y SOLUCIÓN EFECTIVA DE INCONFORMIDADES

100% 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 7, 15, 21 y 30 días para comprobar que estés cumpliendo tus indicadores del Plan de Acción.

DETALLES E INVERSIÓN

Duración:	6 horas
Fechas:	Jueves 28 y viernes 29 de septiembre de 2023
Horario:	16h00 a 19h00
Modalidad:	100% PRESENCIAL
Precio Normal:	\$90 + IVA

PRECIO ESPECIAL: \$45 + IVA

(Hasta el 28 de agosto de 2023)

- Descuentos:**
- 10% para grupos entre 2 y 4 personas (\$81 + IVA por persona).
 - 20% para grupos de más de 5 personas (\$72 + IVA por persona).

Incluye: Materiales de trabajo, diploma de aprobación (digital e impreso), asesoría con el diseño de un plan de acción personalizado y posterior seguimiento profesional de indicadores para garantizar el aprendizaje, cuaderno, pluma, estación permanente de café, aromáticas y agua.

No incluye: Costo del parqueo