

SERVICIO VERSUS ATENCIÓN AL CLIENTE

CONSTRUYE RELACIONES DURADERAS CON TU CLIENTE
FORTALECIENDO TUS COMPETENCIAS INTEGRALES

100% PRESENCIAL

OBJETIVO

Crear una relación mutuamente beneficiosa con el cliente, con el propósito de que se extienda más allá de la compra inicial.

DIRIGIDO A

Departamentos comerciales y de atención al cliente, así como a todas aquellas personas de la empresa que tengan responsabilidad en el contacto con el cliente y deseen analizar/medir la atención que se les presta actualmente para mejorar de forma sustancial los resultados de ventas de su empresa.

CONTENIDO

- Servicio al cliente VS atención al cliente.
- Definiciones y conceptos básicos de experiencia del cliente.
- Tendencias y retos en la gestión de experiencia del cliente.
- La marca y la experiencia del cliente.
- Pilares y atributos en la experiencia del cliente.
- Técnicas y herramientas para diagnosticar la experiencia.
- Mapa de empatía.
- Customer journey.
- Experiencia multicanal, retail experience y social experience.
- Diseño de Interacciones con el cliente.
- Herramientas y metodología para la innovación en el diseño de experiencias.
- Dimensiones de una cultura enfocada en el cliente.
- Integración del cliente interno y empoderamiento.
- Etapas de maduración organizacional en la gestión de experiencia del cliente.
- Herramientas para la elaboración de un programa de voz del cliente.
- Principales indicadores de experiencia del cliente.

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:	3 horas
Fechas:	Viernes, 22 de diciembre de 2023
Horario:	16h00 a 19h00
Modalidad:	100% PRESENCIAL
Precio Normal:	\$45 + IVA

PRECIO ESPECIAL: \$22,50 + IVA

(Hasta el 22 de noviembre de 2023)

Descuentos:	<ul style="list-style-type: none">• 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).
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