

# **ESCUELA DE SERVICIO AL CLIENTE**

## **TÉCNICAS Y HABILIDADES PARA EL MANEJO DE CLIENTES**

**100% ONLINE**

### **OBJETIVOS**

- Aprender técnicas modernas para un proceso de atención al cliente eficiente.
- Conocer las herramientas mínimas y óptimas necesarias para un servicio al cliente de calidad excepcional.

### **DIRIGIDO A**

Todos los profesionales, indistinto de su cargo, función o nivel jerárquico. Esto es clave, pues el enfoque de la escuela es para mejorar no tan solo la atención al cliente externo, sino también a nuestro cliente más importante: el interno.

### **CONTENIDO**

- Introducción a un servicio al cliente de excelencia:
  - Detalles que enamoran: el cliente regresa donde lo sorprenden siempre.
  - Los jefes y la delegación para la toma de decisiones como pilar para un servicio al cliente excepcionalmente fluido.
  - Generando confianza en todos los niveles: externo e interno.
  - Clima Laboral: las personas dentro de la empresa.
- Imagen personal y etiqueta empresarial:
  - No hay segunda oportunidad para una buena primera impresión.
  - Lo cortés no quita lo valiente: La sonrisa, el saludo y las presentaciones.
  - Como te ven en redes te tratan: la influencia de tus redes sociales personales en tu vida profesional.
- Talleres, conceptos y reflexiones sobre el servicio al cliente:
  - Retención, satisfacción y fidelización de clientes.
  - Elementos de la cadena del valor al servicio del cliente interno y externo.
  - ¿Cómo crear una cultura de servicio al cliente?
- ¿Cómo contribuir al crecimiento de la empresa con la atención a los clientes internos y externos?
  - La comunicación y el flujo de la información en la empresa.
  - Confidencialidad: La gestión de la información interna.
  - El servicio de postventa y de atención al cliente después de realizada la compra.
  - ¿Cómo satisfacer las necesidades de los clientes, sin incrementar costos en la empresa?
  - ¿Cómo atender quejas y reclamos?
  - Estrategias de fidelización de clientes.
  - Técnicas para la recuperación de clientes.

## 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

<b>Duración:</b>	15 horas
<b>Fechas:</b>	Lunes 18 al viernes 22 de septiembre de 2023
<b>Horario:</b>	18h00 a 21h00
<b>Modalidad:</b>	100% ONLINE
<b>Precio Normal:</b>	\$210 + IVA

## PRECIO ESPECIAL: \$105 + IVA

(Hasta el 18 de agosto de 2023)

<b>Descuentos:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 10% para grupos entre 2 y 4 personas (\$189 + IVA por persona).</li><li>• 20% para grupos de más de 5 personas (\$168 + IVA por persona).</li></ul>
<b>Formas de Pago:</b>	Depósito o transferencia a la cuenta de ahorros 20524689 a nombre de MORETA&TORRES S.A.S. en el Banco Del Bank.
<b>Incluye:</b>	Materiales de trabajo, diploma de aprobación, acceso a la grabación de la clase, asesoría con el diseño de un plan de acción personalizado y posterior seguimiento profesional de indicadores para garantizar el aprendizaje.
<b>No incluye:</b>	N/A