

ESCUELA DE SERVICIO AL CLIENTE

ENTRENAMIENTO INTENSIVO EN TÉCNICAS Y HABILIDADES DEL MANEJO DE CLIENTES

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 permanentemente.
 - 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 estás cumpliendo tus indicadores del Plan de Acción.

DETALLES E INVERSIÓN

Duración:	16 horas
Fechas:	Lunes 15 al jueves 18 de mayo de 2023 Lunes 22 al jueves 25 de mayo de 2023
Horario:	18h30 a 20h30
Precio Normal:	\$224 + IVA

PRECIO ESPECIAL: \$112 + IVA

(Hasta el 15 de abril de 2023)

Descuentos:	<ul style="list-style-type: none">• 10% para grupos entre 2 y 4 personas (\$201,60 + IVA por persona).• 20% para grupos de más de 5 personas (\$179,20 + IVA por persona).
--------------------	---

Formas de Pago:	Depósito o transferencia a la cuenta corriente 0845008915 a nombre de Germán Lynch Navarro en el Banco Bolivariano.
------------------------	---

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
--------------------	-------------------