

CURSO

ATENCIÓN AL CLIENTE Y SERVICIO PERSONAL

Para lograr el éxito comercial se requiere de una oferta de calidad hacia el cliente, además de una atención y servicio que generen una experiencia memorable. La interrelación entre el consumidor y la empresa se produce a través de una serie de pasos y herramientas que la organización necesita definir, colocando al cliente en el centro de todas sus operaciones, comprendiendo sus necesidades y expectativas.

El curso en línea de Atención al Cliente y Servicio Personal capacita a los participantes respecto a los conceptos clave de la Atención al Cliente, el Servicio Personal, el CRM y las formas de colocar al cliente en el eje central de los procesos, entendiendo el servicio como una experiencia integral que genera valor al consumidor.



Formación Smart es una solución de vanguardia para la capacitación empresarial, que aprovecha los avances de la tecnología y la creciente cultura digital mediante contenidos de valor realizados por expertos profesionales en su campo.

Ahora, lograr la formación de personas en la empresa es mucho más fácil, masiva y económica.

Formación Smart permite:

- ✓ Mayor gestión del conocimiento.
- ✓ Reducción de costos innecesarios en materia de capacitación.
- ✓ Implementación inmediata.
- ✓ Acceso 24/7 los 365 días del año.
- ✓ Más productividad y eficiencia.



CURSO

ATENCIÓN AL CLIENTE Y SERVICIO PERSONAL

Dirigido a:

Organizaciones, empresas e instituciones tanto públicas como privadas, interesadas en desarrollar competencias de calidad en su personal, potenciando estrategias de servicio, retención y fidelidad con los clientes.

Objetivos:

- Comprender la importancia de la actitud y su impacto en el cliente.
- Conocer la filosofía CRM, ventajas y beneficios.
- Conocer y aplicar los pasos para ofrecer un servicio de calidad.
- Concebir el servicio como una experiencia integral y emocional.

MÓDULO 1

Materia 1: Importancia de la actitud

- Pasos para tener un colaborador ganado al servicio.
- Habilidades a desarrollar en los colaboradores.
- Decálogo de calidad de servicio del colaborador.
- Hacerlo bien desde la primera vez.

Materia 2: CRM, el cliente en el centro del proceso

- Definiciones de CRM.
- Beneficios de un CRM.
- Decálogo de calidad de servicio del colaborador.
- Razones para acercarnos a nuestros clientes.
- Modelos Cliente céntrico.

Materia 3: Servicio, experiencia integral

- La experiencia del servicio es emocional.
- El servicio excepcional radica en los detalles.
- Decálogo de calidad de servicio del colaborador.
- Una experiencia inolvidable.

CONTÁCTANOS:

info@bularcama.com

<https://wa.me/525536683482>

