



Curso: Servicio a clientes de excelencia

Descripción del curso

Introducción:

PENDIENTE

Objetivos:

El participante conocerá herramientas para brindarle una excelente atención al cliente y superar sus expectativas.

Dirigido a:

Gerentes de ventas y servicio a clientes, personal de servicio a clientes, ejecutivos de ventas, operadores de call center.

Instructor: Con más de 15 años de experiencia en negociación y técnicas de ventas.

16hr
De duración

Metodología: 40% teoría – 60% ejercicios y casos prácticos

1. Introducción a servicio de clientes de excelencia

- Definición de servicio
- Los atributos del servicio
- ¿Qué es el servicio al cliente?
- ¿Qué significa "prestación del servicio"?
- ¿Qué significa "calidad"?
- ¿Qué significa "atención al cliente"?
- ¿Qué es el "ciclo de servicio"?
- ¿Cuáles son los nuevos paradigmas en el servicio al cliente?

2. La estructura organizacional y el servicio a clientes

- Estructura organizacional típica de una empresa
- Organización tipo pirámide invertida caso "nordstrom"
- Ventajas y desventajas de la estructura de "pirámide invertida"

3. Tipología de Clientes

- Grado de satisfacción del cliente
- Clases de clientes y cómo tratarlos:
- El enojado
- El discutidor
- El conversador
- El quejoso habitual
- El grosero u ofensivo
- El exigente
- La curva de la ira
- El resultado del momento de contacto
- ¿Cómo percibe el cliente?

4. Las actitudes en el servicio a clientes

- Decálogo de la atención al cliente
- Solo 2 actitudes
- Actitud mental propicia
- Actitud mental menos propicia
- Los 10 componentes básicos del buen servicio
- ¿Qué nivel de servicio se debe ofrecer?
- ¿Por qué en ocasiones no funciona el servicio al cliente?
- Errores en el concepto de cliente

5. Las actitudes en el servicio a clientes

- Decálogo de la atención al cliente
- Solo 2 actitudes
- Actitud mental propicia
- Actitud mental menos propicia
- Los 10 componentes básicos del buen servicio
- ¿Qué nivel de servicio se debe ofrecer?
- ¿Por qué en ocasiones no funciona el servicio al cliente?
- Errores en el concepto de cliente

6. El arte de hablar por teléfono

- La importancia del teléfono para la atención de excelencia
- "Señales acústicas"
- Normas de la comunicación por teléfono
- Orientación al cliente por teléfono...
- El guion de la llamada...

7. Los 10 hábitos de excelencia en el servicio a clientes

- Haga que los clientes se sientan personas especiales
- Los cinco primeros segundos correctos
- Diga algo (crear una conversación breve)
- Personalice las interacciones
- Demuestre su interés
- Tome decisiones positivas
- Sea curioso
- Cree buenos recuerdos para los clientes
- Haga la diferencia
- Observe a sus clientes

8. El manejo adecuado de las quejas y reclamos

- ¿Qué es una queja?
- ¿Qué es un reclamo?
- Normas para contestar las objeciones, quejas y reclamos
- Procedimiento para resolver las quejas

9. El seguimiento posventa y el servicio a clientes

- ¿Qué es el servicio postventa?
- Importancia del servicio postventa
- Proyectando la recompra

10. Conclusiones de servicio a clientes de excelencia