

El Poder de la Calidad en el Servicio al Cliente

Objetivo: El participante mejorará su actitud y aptitud frente al cliente a través de estrategias y modelos teóricos que fomentarán la mejora en la calidad en el servicio, así como aprenderá herramientas efectivas como employer branding y perfilar el comportamiento del cliente para brindar una calidad en el servicio al cliente de excelencia.

TEMARIO	INCLUYE
<p>1. Calidad en el Servicio al Cliente. Proceso de la atención al cliente. Target / Buyer Persona. Tipo de clientes. Manejo de reclamaciones. Modelo de las brechas en la calidad en el servicio. Modelo de calidad en el servicio Johnson, Tsiros & Lancioni.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Constancia con registro y valor oficial STPS</i> ▪ <i>Material didáctico.</i> ▪ <i>Cuadernillo de trabajo.</i>
<p>2. Comunicación Efectiva. Comunicación. Escucha Activa. Lenguaje Verbal. Lenguaje No Verbal. Programación Neurolingüística (PNL).</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Instructores certificados ante SEP y STPS.</i>
<p>3. Estrategias para Brindar una Calidad en el Servicio al Cliente de Excelencia. Employer branding. Customer journey map. El arte de persuadir al cliente. Perfil de comportamiento del cliente con la metodología DISC.</p>	

Duración 6 hrs.

Costo unitario \$2,600.- mas iva

Ser referente como una marca de clase mundial es el objetivo de toda empresa, en el pasado las organizaciones ponían énfasis en la calidad del producto, pero esto es solo un eslabón mas en el camino al éxito como marca, en la actualidad los especialistas en la materia se enfocan en ofrecer experiencias al consumidor a través de brindar una calidad en el servicio al cliente de excelencia.