

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. ¿Qué es un cliente? ¿Qué es la calidad en el servicio? Atención al cliente. Proceso del enfoque al cliente. Tipo de clientes. Manejo de reclamaciones.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Constancia con registro y valor oficial STPS</i> ▪ <i>Material didáctico.</i>
<p>2. Comunicación Efectiva. Comunicación. Escucha Activa. Lenguaje Verbal. Lenguaje No Verbal. Programación Neurolingüística</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Cuadernillo de trabajo.</i> ▪ <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. Perfil de comportamiento del cliente DISC. El arte de persuadir al cliente.</p>	

Duración 8 hrs.

Costo unitario \$2,900.- 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.