



Taller Servicio al Cliente Extraordinario

Objetivo:

Los equipos de atención al cliente conocerán como hacer del servicio una experiencia para tus clientes. Este es un taller interactivo para desarrollar habilidades de comunicación, manejo de situaciones complejas y administración de estrés.

De esta manera tu equipo podrá proporcionar un servicio extraordinario.

Beneficios:

- Conocer la importancia de un servicio extraordinario.
- Confianza para tratar con clientes y situaciones difíciles.
- Escucha activa y habilidades de comunicación efectiva.
- Desarrollar habilidades para resolver problemas.
- Programa adaptable a las necesidades de tu empresa.

Día 1:

¿Qué es el servicio al cliente?

- Importancia del servicio al cliente en la organización.
- Imagen personal.
- Empieza por ti.
- Estándares de servicio.

Expectativas:

- Comprendiendo a tus clientes.
- Necesidades.
- Manejo de expectativas.
- Agrega valor.

Manejo de Estrés:

- Ansiedad.
- Técnicas de manejo de estrés.



Día 2:

Comunicación efectiva:

- Tipos de personalidad
- Estilos de comunicación
- Rapport.
- Escucha activa.
- No es lo que dices, es como lo dices.
- Escuchar, preguntar y verificar.
- Lenguaje positivo y tono de voz.

Manejo de situaciones complejas:

- Quejas.
- Clientes problemáticos.
- Convertir quejas en oportunidades.
- Comunicación asertiva

Material didáctico:

- Material de consulta digital

Nota: Todos los materiales son en formato digital.

Duración: 16 horas.

Día 1: 8 horas.

Día 2: 8 horas.

Notas:

- El número de participantes máximo para el taller es de 20 personas, para darles atención personalizada.
- Las sesiones se imparten en sus instalaciones; en caso de no contar con un salón de capacitación o lugar amplio adecuado, se podría sugerir y cotizar alguna sede alterna.
- Está incluido todo el material didáctico para la impartición del programa.
- No incluye viáticos, costos de transportación y hospedaje.