

**ENTRENAMIENTO  
ONLINE**

# Cuidando al cliente y atención a QUEJAS



**TM**  
Training  
México

**16 y 17 de Diciembre**



El participante desarrollará habilidades y actitudes orientadas a brindar un servicio de calidad y mejora en manejo de clientes difíciles



# NO SUBESTIMES EL PODER DE UN CLIENTE ENOJADO

---

## OBJETIVO:

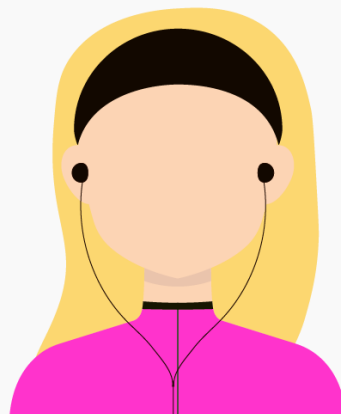
Despertar la pasión en los asistentes sobre el valor del servicio y la importancia del cliente feliz, Aprenderás conceptos, estrategias y tácticas que te ayudaran en todo el proceso de negociación desde antes que la misma inicie hasta incluso después de haber terminado y así crear relaciones comerciales que lleven a tu empresa al siguiente nivel.

---

## DIRIGIDO A:

- Profesionistas del área de recursos humanos que deseen implementar una mejora del clima organizacional de su empresa.
- Profesionistas del área comercial que tengan trato con clientes.
- Profesionistas del área de atención a clientes, sean internos y/o externos.

Cualquier persona que tenga contacto con clientes y deba resolver inconvenientes



## METODOLOGÍA:

💡 Manejamos las técnicas más actuales de la calidad en el servicio, **coaching** e **inteligencia emocional**.

📄 Nuestros entrenamientos están basados en lo más novedoso en técnicas de **aprendizaje** y desarrollo de los participantes.

- Exposición
- Dinámicas
- Vídeos
- Discusión
- Role Playing



---

## OBJETIVOS:

- Desarrollar habilidades para manejar **clientes difíciles** o molestos.
- **Manejo de emociones** para no engancharse con un cliente molesto.
- **Fidelidad** de los clientes.
- **Aprenderás a generar acuerdos** con clientes inconformes.
- Aumento en los niveles de servicio a **clientes internos** y **externos**.
- Aprender técnicas de negociación enfocadas al área de servicio
- Identificar conductas y actitudes ante el servicio y su relación con nuestros **valores**.

## 1. CUSTOMER SERVICE

- Fidelización de los clientes
- Que es el servicio
- El poder de un servicio de calidad
- Cultura de Cuidado al cliente

## 2. MANEJO DE QUEJAS

- Proceso de manejo de quejas.
- Crisis y situaciones de conflicto.
- Resolución y manejo de conflictos.
- Aptitudes básicas de autodominio.
- Las emociones y el servicio.
- Identificando un cliente difícil.
- Métodos de convencimiento para un cliente difícil



## 3. NEGOCIACIÓN EFECTIVA EN EL PROCESO DE CLIENTES ENOJADOS

- Cómo plantear objetivos claros para negociar con los clientes
- Sal de tu zona de confort y supera tus miedos al negociar.
- Los 3 tipos de negociadores.
- Técnicas de influencia y persuasión, con un cliente molesto
- Cómo manejar objeciones, saber sostener tu precio y no morir en el intento

## 4. COMUNICANDO EN EL ÁREA DE SERVICIO

- No es lo que dices sino como lo haces.
- Asertividad en la comunicación como asesor en un área de atención a clientes.
- No solo tus palabras hablan.
  - Tono de voz
  - Postura
  - Gestos: tu rostro también comunica.