

The background of the slide is a photograph of a call center. Several employees are visible, some wearing headsets and looking at computer monitors. A semi-transparent blue horizontal band is overlaid across the middle of the image, containing the main title text.

Servicio al cliente y Gestion de Quejas

OBJETIVO:

Aplicaremos coaching para que por medio de esta herramienta el participante haga conciencia de la importancia del puesto y las consecuencias que puede causar no atender o dar seguimiento a una queja.

Identificar mis actitudes y conductas ante el servicio y observar la reacción que existen con los valores en los que fue formado.

Ubicar el servicio como una ventaja competitiva de suma importancia en el desarrollo profesional.

- Creación de una cultura de calidad orientada al cliente.
- Desarrollar habilidades para manejar clientes difíciles o molestos.
- Manejo de emociones para no engancharse con un cliente molesto.
- Aumento en los niveles de ventas.
- Fidelidad de los clientes.

● Calidad en el servicio

- El servicio como ventaja competitiva.
- Actitudes y valores en el servicio
- Claves para que tu servicio sea la diferencia.
- Una nueva cultura de calidad en el servicio con clientes internos y externos.
- La inteligencia emocional en el servicio

● Claves para que tu servicio sea la diferencia

- El ciclo del servicio al cliente.
 - Momentos de verdad.
 - Cadena de valor.
 - Las 10 dimensiones de un servicio de calidad.
 - El cliente es el Rey, tratémoslo como tal.
 - Despertando mi pasión por el servicio.
 - Negociando con clientes internos y externos
- o co de texto

● Actitudes y valores en el servicio

- Valores y principios.
- Proactividad, responsabilidad y reactividad.
- Calidad personal.
- Actitud y aptitud.
- Lo positivo de la queja
- Tu postura ante un cliente molesto.

● 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.

Duración: 8 hrs