

A photograph of two women in a modern office environment. The woman on the left, with dark hair, is wearing a dark blazer and is pointing towards a laptop screen. The woman on the right, with brown hair, is wearing a light-colored shirt and is looking at the laptop. The background shows office cubicles and windows. A semi-transparent blue banner is overlaid on the image, containing text.

Servicio de Atención a Clientes

HOSTESS, RECEPCIONISTAS Y ANFITRIONES.

OBJETIVO:

Dotar al personal de herramientas que le permitan imprimir un sello cálido y eficiente, pero estandarizado al trabajo que desempeña diariamente, dotamos de estrategias para el manejo de estrés y cambio de estado que le permitan al personal mantener el enfoque.

PROGRAMA COMPLETO

- 1.El juego
- 2. Servicio, calidad y cliente
- 3. Creación de sintonía, la magia del Rapport
- 4. Personalizando la excelencia
- 5. Uso de protocolo
- 6. Palabras peligrosas en el teléfono
- 7. Palabras de poder
- 8. Los siete principios de la calidad total en el servicio
 - a. Velocidad de respuesta
 - b. Precisión
 - c. Transparencia
 - d. Accesibilidad
 - e. Empoderamiento f. Amabilidad
 - g. Eficiencia
- 9. Comunicación Eficiente
- 10. Manejo de estrés
- 11. Manejo de clientes: difíciles, indecisos, ansiosos y otros
 - a. Control de las emociones
 - b. Reglas de las relaciones humanas
- 12. El servicio a clientes más allá la puerta, la ley del 2o esfuerzo

Duración: 8 hrs