PROGRAMA DE FORMACION PROFESIONAL



INNOVACION EN SERVICIO AL CLIENTE

ESTRATEGIAS COMPETITIVAS Y SOSTENIBLES





Empresarios, Directivos, Gerentes, Jefes y Líderes empresariales, colaboradores de áreas que tienen trato directo con clientes y todos quienes deseen formarse y entrenarse en este importante tema.

Propósito del programa

Al finalizar este seminario-taller los participantes estarán en capacidad de:

- Reconocer las exigencias del mercado actual y porqué la calidad en la atención y en el servicio al cliente, es una vital necesidad para que las organizaciones modernas sean exitosas.
- Proporcionar a los ejecutivos y asesores de las empresas, las técnicas, conocimientos y habilidades necesarias para fortalecer y enriquecer las relaciones con los clientes y cómo manejar situaciones difíciles, resolviéndolas con los mejores resultados para ambas partes.
- Desarrollar habilidades para alcanzar una empatía con el cliente y poder identificar las necesidades de los mismos, para tener la capacidad de resolver sus problemas.
- Comprender los conceptos de Calidad y Excelencia en el Servicio al Cliente y lo que involucran para sí.
- Conocer cómo se elabora un Plan de Servicio al Cliente.
- Desarrollar junto a su equipo de trabajo acciones efectivas que busquen la excelencia en el Servicio al Cliente y se comprometa con ellas a través de su Reto 21

Contenido Temático

Módulo 2:

EXCELENCIA EN EL SERVICIO

- 1.1 Por qué?. Lo que está sucediendo en el mundo hoy
- 1.2 Condiciones para lograrlo
- 1.3 Ventaja Competitiva
- 1.4 Sentimiento de Confianza



Módulo 2:

CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE

- 2.1 ¿Qué mismo es?
- 2.2 Funciones de Calidad del Servicio
- 2.3 Actitudes que expresan Calidad de Servicio
- 2.4 La Tecnología
- 2.5 Las pequeñas cosas
- 2.6 Efecto multiplicador
- 2.7 Quejas de Clientes
- 2.8 Beneficios de la Calidad en el Servicio

Modulo 3:

LAS LEYES DEL SERVICIO AL CLIENTE

- 3.1 La Ley de la Primera Impresión
- 3.2 La Ley de la Cosecha
- 3.3 La Segunda Ley de la Termodinámica

Módulo 4:

PLAN DE SERVICIO AL CLIENTE

- 4.1 Lo que desea el cliente
- 4.2 Estrategia de Servicio

Módulo 5:

LO QUE VAMOS A IMPLEMENTAR HOY.

- 5.1 Quiénes son nuestros clientes?
- 5.2 Expectativas de nuestros clientes
- 5.3 Diseñando una Experiencia Memorable
- 5.4 Determinando promesas básicas de Servicio al Cliente



Expositor



NIKOLAY GUERRA, MBA

Su misión de vida

Influir en mi comunidad con un mensaje positivo de cambio en el ámbito personal, laboral y social.

Su pasión trabajar en la transformación de personas y organizaciones para volverlas efectivas, eficientes, felices y plenas.

Su formación:

- Ingeniero Comercial, mención en Marketing, por la PUCE, Pontificia
 Universidad Católica del Ecuador
- MBA, Maestría en Administración de Empresas, UQAM, Université du Québec a Montréal

Su trayectoria profesional:

- Gerente Comercial, Metrored Grupo Conclina
- Director Comercial, Salud S.A. Grupo Futuro
- Gerente Regional de Ventas, BICO Internacional Grupo Carvajal Ecuador
- Jefe Comercial, DIDELSA Grupo Farmaenlace
- Jefe Promoción, Grupo Editorial Norma Grupo Carvajal Ecuador





Información General



20 y 21 de abril



Martes y Miércoles 9:00 am a 17:00 pm



16 horas



Auditorio AEADE QUITO



AFILIADOS \$190 + IVA



INCLUYE:

Material de Apoyo, Certificado de Asistencia, Almuerzos y Refrigerios

MAS INFORMACIÓN E INSCRIPCIONES:

Paulina Cárdenas E. Coordinadora de Capacitación Celular: 09 95008518

<u>capacitacion@aeade.net</u> Tel: 02- 2269052 / 2269056 Andrea Guerra Promotora de Capacitación Celular: 09 98831393