

TALLER

Estrategias de satisfacción al cliente



OBJETIVOS:

- Generar recursos propios para actualizar la motivación de la vocación al servicio y cambio de actitud frente al cliente.
- Incorporar técnicas y métodos que generen buenos hábitos en la atención.
- Conocer el empoderamiento como herramienta para generar responsabilidad y compromiso en las acciones.
- Identificar los comportamientos que influyen e impactan en la percepción del cliente.
- Reconocer la diferencia de una entrevista transaccional y una entrevista relacional con el cliente.
- Incorporar métodos eficientes en la atención como diferenciador de otras marcas.
- Desarrollar competencias para poder sostener la experiencia positiva con el cliente y preparar el camino para la venta.

DIRIGIDO A:

Todo el personal técnico y administrativo



CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

- Dinámica de sensibilización al contexto
- Acuerdos de convivencia

EL SERVICIO COMO VOCACIÓN

- Motivos y motivación
- El empoderamiento como herramienta y mecanismo de compromiso y responsabilidad.
- Convirtiendo la Vocación en un hábito

3. MOMENTOS CLAVES DE VERDAD DE ALTO IMPACTO CON EL CLIENTE.

- Enfoque de Entrevista relacional con el cliente.
- Procesos colectivos y procesos individuales en la atención del cliente

EL PRINCIPIO APPI COMO RECURSO DIFERENCIADOR EN LA ATENCIÓN

- Atención
- Precisión
- Promesas
- Iniciativa

COMPETENCIAS BÁSICAS PARA UNA EXPERIENCIA POSITIVA CON EL CLIENTE.

- La Escucha activa para identificar necesidades

- La Empatía para generar confianza
- La proactividad como mecanismo de efectividad y enfoque en el cliente.

PASOS PARA GARANTIZAR UNA EXPERIENCIA POSITIVA.

CIERRE DE LA JORNADA

- Compromisos
- Análisis de expectativas

INVERSIÓN INCLUYE:

- Manuales físicos
- Material didáctico digital
- Certificados de participación con el aval de AEADE
- Servicio de alimentación



\$ 95 + iva / Afiliados
\$ 110 + iva / No Afiliados



El curso se abre con un número mínimo de participantes



8 horas



Auditorio Aeade

FÁTIMA MIÑO.

099 719 5215

02-2269052 / 2269056

capacitacion@aeade.net

AEADE
CAPACITACIÓN

