

CURSO

ATENCIÓN AL CLIENTE Y SERVICIO PERSONAL

Para lograr el éxito comercial se requiere de una oferta de calidad hacia el cliente, además de una atención y servicio que generen una experiencia memorable. La interrelación entre el consumidor y la empresa se produce a través de una serie de pasos y herramientas que la organización necesita definir, colocando al cliente en el centro de todas sus operaciones, comprendiendo sus necesidades y expectativas.

El curso en línea de Atención al Cliente y Servicio Personal capacita a los participantes respecto a los conceptos clave de la Atención al Cliente, el Servicio Personal, el CRM y las formas de colocar al cliente en el eje central de los procesos, entendiendo el servicio como una experiencia integral que genera valor al consumidor.



Formación **Smart** es una solución de vanguardia para la capacitación empresarial, que aprovecha los avances de la tecnología y la creciente cultura digital que se ha potenciado con el uso de computadoras personales, tablets y teléfonos inteligentes.

Ahora, lograr la formación de personas en la empresa es mucho más fácil, masiva y económica.

Formación **Smart** permite:

- ✓ Mayor gestión del conocimiento.
- ✓ Reducción de costos innecesarios en materia de capacitación.
- ✓ Implementación inmediata.
- ✓ Acceso al programa las 24 horas del día, 365 días al año, y desde múltiples dispositivos.
- ✓ Más productividad y eficiencia.

CURSO

ATENCIÓN AL CLIENTE Y SERVICIO PERSONAL



Dirigido a:

Organizaciones, empresas e instituciones tanto públicas como privadas, interesadas en desarrollar competencias de calidad en su personal, potenciando estrategias de servicio, retención y fidelidad con los clientes.

Objetivos:

- Comprender la importancia de la actitud y su impacto en el cliente.
- Conocer la filosofía CRM, ventajas y beneficios.
- Conocer y aplicar los pasos para ofrecer un servicio de calidad.
- Concebir el servicio como una experiencia integral y emocional.

MÓDULO 1

Materia 1: Importancia de la actitud

- Pasos para tener un colaborador ganado al servicio.
- Habilidades a desarrollar en los colaboradores.
- Decálogo de calidad de servicio del colaborador.
- Hacerlo bien desde la primera vez.

Materia 2: CRM, el cliente en el centro del proceso

- Definiciones de CRM.
- Beneficios de un CRM.
- Decálogo de calidad de servicio del colaborador.
- Razones para acercarnos a nuestros clientes.
- Cliente céntrico.

Materia 3: Servicio, experiencia integral

- La experiencia del servicio es emocional.
- El servicio excepcional radica en los detalles.
- Decálogo de calidad de servicio del colaborador.
- Una experiencia inolvidable.

CONTÁCTANOS:
info@formacionsmart.com