

SERVICIO AL CLIENTE

Excelencia en el Servicio: Estrategias para Satisfacer y Fidelizar Clientes



El servicio al cliente es la cara de tu empresa. Aprende a brindar un servicio excepcional que no solo satisface, sino que también fideliza a los clientes. Desarrolla habilidades para manejar situaciones difíciles y transformar cada interacción en una experiencia positiva que fomente la lealtad del cliente.

Objetivos

- Mejorar las habilidades de comunicación y manejo de situaciones difíciles en el servicio al cliente.
- Aprender técnicas para crear experiencias positivas y fidelizar a los clientes.
- Desarrollar estrategias para el uso efectivo de tecnologías en el servicio al cliente.

Aprendizajes Esperados

- Principios y características de un excelente servicio al cliente.
- Técnicas de comunicación efectiva y manejo de conflictos.
- Estrategias para la fidelización de clientes y el uso de tecnologías.

Conclusiones

- Incremento en la satisfacción y lealtad de los clientes.
- Mejora en la gestión de situaciones difíciles y conflictos.
- Fomento de una cultura de excelencia en el servicio al cliente.



CONTENIDOS

Fundamentos del Servicio al Cliente

Importancia del servicio al cliente en el éxito empresarial.

Principios y características de un excelente servicio al cliente.

01

Identificación de Fuentes de Estrés

Técnicas de comunicación verbal y no verbal.

Estrategias para una comunicación clara y efectiva.

02

Manejo de Situaciones Difíciles

Técnicas para manejar quejas y conflictos con clientes.

Estrategias para transformar situaciones difíciles en oportunidades.

03

CONTENIDOS

Creación de Experiencias Positivas

Importancia de la experiencia del cliente.

Técnicas para crear experiencias memorables y positivas.

04

Fidelización de Clientes

Estrategias para fidelizar clientes y fomentar la lealtad.

Programas y políticas de fidelización efectivos.

05

Uso de Tecnologías en el Servicio al Cliente

Herramientas tecnológicas para mejorar el servicio al cliente.

Implementación de soluciones digitales para la atención al cliente.

06

Uso de Tecnologías en el Servicio al Cliente

Evaluación del servicio al cliente y retroalimentación.

Planificación de acciones para la mejora continua del servicio.

07