

SEMINARIO: “Excelencia y Calidad en la Atención a Clientes”

Objetivos del Taller:

- Exponer las aptitudes y habilidades necesarias para alcanzar objetivos de excelencia en la Atención a Clientes.
- Exponer las aptitudes y habilidades necesarias para identificar oportunidades de mejora en la Atención a Clientes, flexibilizando métodos en pro de una mejora continua.
- Exponer hábitos críticos para que sustenten un modelo de atención a clientes exitoso en una empresa moderna e innovadora.

PROGRAMA

1. Lo que representa el Cliente y la Atención a Clientes en una empresa del siglo XXI.
2. Descripción de la realidad de los mercados, en cuanto a las exigencias y expectativas de los clientes.
3. La comunicación como herramienta para lograr la excelencia en la atención a clientes.
4. La actitud de servicio, la colaboración, el trabajo en equipos y la auto-responsabilización para la atención a clientes.
5. Calidad personal y organizacional unida para la búsqueda de la excelencia.
6. El clima interno de Trabajo, Motivación de las personas y su impacto en la Satisfacción al Cliente.
7. Necesidades, expectativas y requerimiento de los clientes; impacto, tanto en el sector de la empresa, como en el mercado en su conjunto.
8. La proactividad, el desarrollo, la necesidad del cambio personal y del equipo de atención a clientes, para lograr un resultado de excelencia y sustentable en la satisfacción del cliente.

Metodología:

Seminario presencial. Se exponen casos reales que internalicen los conceptos brindados a los participantes.