



Descripción

El taller ha sido diseñado como una herramienta de apoyo para desarrollar habilidades que permitan garantizar un eficiente Servicio al Cliente. A través del análisis de competencias personales y de prácticas probadas, el responsable de esta función podrá conocer sus áreas de oportunidad y reforzar sus aptitudes para mejorar el nivel de servicio que proporciona a sus clientes.

Objetivo

Identificar las habilidades personales y definir una metodología sistemática que le permita asegurar la satisfacción de las necesidades del cliente a través de un eficiente nivel de servicio medible y cuantificable.

¿Quiénes deben Asistir?

Representantes del área de Servicio al Cliente, Ejecutivos de Cuenta, Supervisores, Jefes y Gerentes del área de Ventas y Servicio.

Duración

16 horas, 60% prácticas y 40% teóricas.

Contenido

- Identificación y análisis de Competencias Individuales.
- Habilidades necesarias para mejorar el nivel de servicio.
- Conozca a su Cliente y sus Necesidades; Tipologías del Cliente.
- Por qué compran los Clientes; los beneficios de un servicio excelente.
- Por qué la satisfacción del cliente está basada en percepciones.
- El Ciclo del Servicio.
- Indicadores de Medición del nivel de Servicio.

¿Desea mayor Información?

Gladys L. Mayer
Gerente de Logística
Ignacio Pérez Sur 28
Despacho 210
Edificio Órbita
Centro, 76900
Querétaro, Querétaro

- +52 (442) 2546336
- +52 (442) 2429023
- +52 (442) 2429023
- gladys.mayer@bestpracticesmexico.com
- +52 (442) 3417263
- ID 62*263892*1
- www.bestpracticesmexico.com



bestpracticesmexico
Business Professionals

capacitación | consultoría | coaching de negocios