

LA MAGIA DE LA EXCELENCIA EN EL SERVICIO



“Cuando los clientes perciben lo extraordinario de los productos y servicios de una empresa, es porque ésta ha alcanzado la excelencia”

JUSTIFICACIÓN Y FUNDAMENTOS:

Una empresa enfocada en sus consumidores tiene a todos sus colaboradores capacitados de manera profesional en el arte del servicio al cliente.

EL SERVICIO AL CLIENTE COMO FILOSOFÍA:

Es un entrenamiento que propone el fortalecimiento de las estrategias de la empresa con un enfoque principal hacia el cliente y su fidelización.

OBJETIVO GENERAL:

- Sensibilizar a todo los participantes en la filosofía del arte de servir como una filosofía de vida.
- Mejorar comportamientos actitudinales, mentales y emocionales que pretende crear la cultura de servicio.

CONTENIDO:

- FILOSOFÍA DE SERVICIO.
- CONCEPTOS CLAVES DEL SERVICIO AL CLIENTE.
- ENFOQUE AL CLIENTE.
- CONOCER – ANTICIPAR – DISEÑAR ESTRATEGIAS DE FIDELIZACIÓN.
- OFERTA DE VALOR.