

Potenciando la Relación con Nuestros Clientes

OBJETIVO:

Brindar a los participantes los conocimientos, técnicas y herramientas necesarias que les permitan aportar un servicio de calidad, que redunde en satisfacción plena del cliente tanto interno como externo. Las dinámicas permitirán a los asistentes vivenciar las necesidades de los clientes y adquirir su punto de vista para comprender la perspectiva adecuada.

DIRIGIDO A:

Personal de la organización que requiera reforzar conocimientos relacionados con la calidad del servicio y atención al cliente, la comunicación y relaciones, como herramientas para impactar la fidelización del cliente, entender sus motivaciones y fortalecer las relaciones.

CONTENIDO

La Empresa como una red de conversaciones efectivas para satisfacer al cliente:

- El servicio alineado a la Misión y la Visión de la Organización
- Parcelas vs. Procesos y la coordinación de acciones

La Comunicación y la prestación del servicio:

- La Escucha Activa, el Lenguaje Corporal y la Emocionalidad
- Los estilos de comunicación y la asertividad y su impacto en la atención al cliente

La calidad en el servicio:

- El Servicio una cuestión de Actitud
- El servicio: un intangible

- El triángulo del servicio
- Momentos de la verdad en el servicio
- Ser la solución y no el problema

La atención al cliente como expresión de calidad de servicio:

- La asertividad y la atención al cliente
- Quién es y qué quiere nuestro cliente?
- Tipos de clientes ... y los clientes difíciles
- Manejo de quejas ... Nuestro mejor regalo

Cierre: El decálogo de servicio de la Organización (Dinámica de grupo).

INSTRUCTORAS:

Marlene Fernández: Licenciada en Administración de Recursos Humanos. Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez. 1997

Experiencia Profesional

Profesional con más de veinte años de experiencia en distintas áreas del manejo de recursos humanos. Desde el año 2003 ha realizado actividades de consultoría en el área de recursos humanos y desarrollo organizacional, así como diseño, organización y dictado de cursos de capacitación en las áreas gerencial, secretarial y de crecimiento personal.

Celene Cova Godoy: Licenciada en Relaciones Industriales. Universidad Católica Andrés Bello. 1980.

Experiencia Profesional

Profesional con más de veinte años de experiencia en distintas áreas del manejo de recursos humanos y organización. Broadbanding. Consultoría y Facilitación para procesos de análisis de efectividad organizacional. Instrucción y Diseño Eventos de Formación para áreas de Crecimiento Personal, Coaching Empresarial orientados a necesidades de personal supervisorio-gerencial, secretarial y demás especialidades

INCLUYE: Manuales, Material de Apoyo, Certificado de Asistencia y Refrigerios.
CUPO MÁXIMO: 20 participantes.
HORARIO (16 HORAS): DE 8:00 am – 5:00 pm