

GESTION DE SERVICIO AL CLIENTE

// ADMINISTRACION

DURACIÓN: 14H

Duración 14 horas

Ubicación en nuestro centro de formación o en la ubicación del cliente

Métodos y pedagogía Casos prácticos, Video proyector, computadoras

OBJETIVO DEL CURSO

- Construir la calidad estándar en los actos profesionales.
- Comprender e integrar la importancia de la comunicación y las habilidades interpersonales en la relación.
- Desarrollar y mantener dentro de la empresa un servicio de valor agregado.

CONTENIDO DEL CURSO

Definir calidad significa

- Abordar el concepto de servicio
- Medir concretamente lo esperado
- Los componentes de calidad, la vista de la empresa y la perspectiva del cliente
- Hacer visible la calidad de un servicio.

Redescubrir relación fundamentales

- Identificar componentes de comunicación y vectores
- Comportamientos cooperativos y promover la relación con otros en situaciones delicadas
- Habilidades de resolución de conflictos
- Nuestro propio comportamiento y la explicación de estas actitudes
- Asertividad y cómo resultar positivamente en situaciones aún más difíciles
- Distinguido servicio y servidumbre.

Herramientas para armonizar las prácticas comerciales

- Comprender el proceso de desarrollo de un servicio de calidad
- Promover la participación activa
- Reactivar una metodología profesional de saludo en el teléfono
- Identificar problemas de interlocutores.

Tome la contribución por miembro al valor cadena de creación de la empresa

- Comprometerse a cambiar: controlar el progreso programado de las medidas
- Gestionar la relación cliente-proveedor
- Identificar flujos ascendentes y descendentes (requisito, rendimiento, formalización) para entregar respuestas y 'valor agregado'
- Compartir un enfoque ético de nuestro comportamiento en el lugar de trabajo.