

TRAINING & CONSULTING

ATENCIÓN A CLIENTES DE ALTA CALIDAD

jesussanchez.com.mx

TRAINING & CONSULTING

PRESENTE

Por este medio, tengo el gusto de presentarle la propuesta para el curso de capacitación diseñado producto de nuestra previa conversación, en la cual estableció una serie de necesidades inmediatas:

- Atención a clientes deficiente.
- Falta de empatía con el cliente.
- Dificultad para manejar situaciones de conflicto.
- Falta de orientación para resolución de problemas.
- Interés en desarrollo profesional del personal.
- Mejora en áreas de oportunidad.

Con base en estas y otras premisas, me permito introducir la propuesta formal del curso de:

Atención al cliente de Alta Calidad

Temario que está basado en una metodología de instrucción que parte del entrenamiento presencial, utilizando diferentes técnicas de aprendizaje como role play, mesa redonda, cuestionarios, debate y/o trabajo en equipo.

DURACIÓN: 14HRS



Objetivos:

-Conocer qué es y la importancia de una atención a clientes de calidad.
- Conocer los principios y pilares de la atención a clientes.
- Desarrollar habilidades para ser un ejecutivo con alta calidad en la atención a clientes.
- Aprender las claves para el éxito en la atención a clientes.

Dirigido a:

- Directivos.
- Ejecutivos de venta.
- Personal administrativo.
- Personal en general.

Al concluir el curso:

- El participante podrá dar una atención a clientes de alta calidad.
- El participante entenderá la importancia y necesidad de una excelente atención a clientes.
- El participante conocerá el origen, técnicas y métodos para la atención a clientes.
- El participante desarrollará aptitudes para generar una cultura de atención al cliente interno – externo.



Atención al cliente de alta calidad

Módulo 1: Atención y servicio al cliente.

Establecemos el marco teórico de la atención a clientes, para entender los orígenes, las necesidades y concientizar a los asistentes de la importancia de su trato al público.

a) Definición de Atención y Servicio.
b) Definición de Consumidor / Cliente.
c) ¿Y que es la atención y el servicio al cliente?
d) Origen de la Atención a Clientes.
e) Primero… péinate.

Módulo 2: Hay que empezar por el principio…

Aprendemos los principios básicos de una atención a clientes, términos esenciales que debemos conocer para garantizar una buena atención.

a) Todos somos uno. (Comprender el papel de cada persona en la organización)
b) Importancia del Servicio al Cliente. (Concientizar a la audiencia en el tema)
c) Principios: Fiabilidad. (Cumpliendo las promesas de servicio)
d) Principios: Sensibilidad. (Conozca al cliente)
e) Principios: Decisión / Garantía. (Garantías de servicio)
f) Principios: Empatía. (Comprendiendo al cliente)
g) Principios: Servicio tangibles / intangibles. (Vendemos más allá de los productos)
h) Principios: El cliente… es el cliente. (El cliente siempre es “primero”)

Atención al cliente de alta calidad

Módulo 3: ¿Cómo desarrollar un Servicio y Atención a Cliente extraordinario?

Desarrollo de habilidades y técnicas que permitan a los asistentes otorgar una atención a clientes fuera de serie.

a) ¡Honestidad a la orden! (Sea transparente)
b) Reglas, reglas y reglas… (Reglas azules y rojas)
c) Desarrollando la confianza. (Cómo generar confianza)
d) Árbol que crece torcido… (Haga lo correcto para el cliente)
e) ¡Escuche! (Técnicas de escucha activa)
f) Aprenda a preguntar. (Técnicas para preguntar con intención)
g) Cambiando el Switch: Vea la otra cara de la moneda. (Rompiendo esquemas)
h) El primer encuentro. (Técnicas para encuentro cara a cara)
i) Aprendiendo a hablar por teléfono. (Técnicas para uso del teléfono)
j) Nuevas tecnologías: El e-mail. (Técnicas para uso de email)



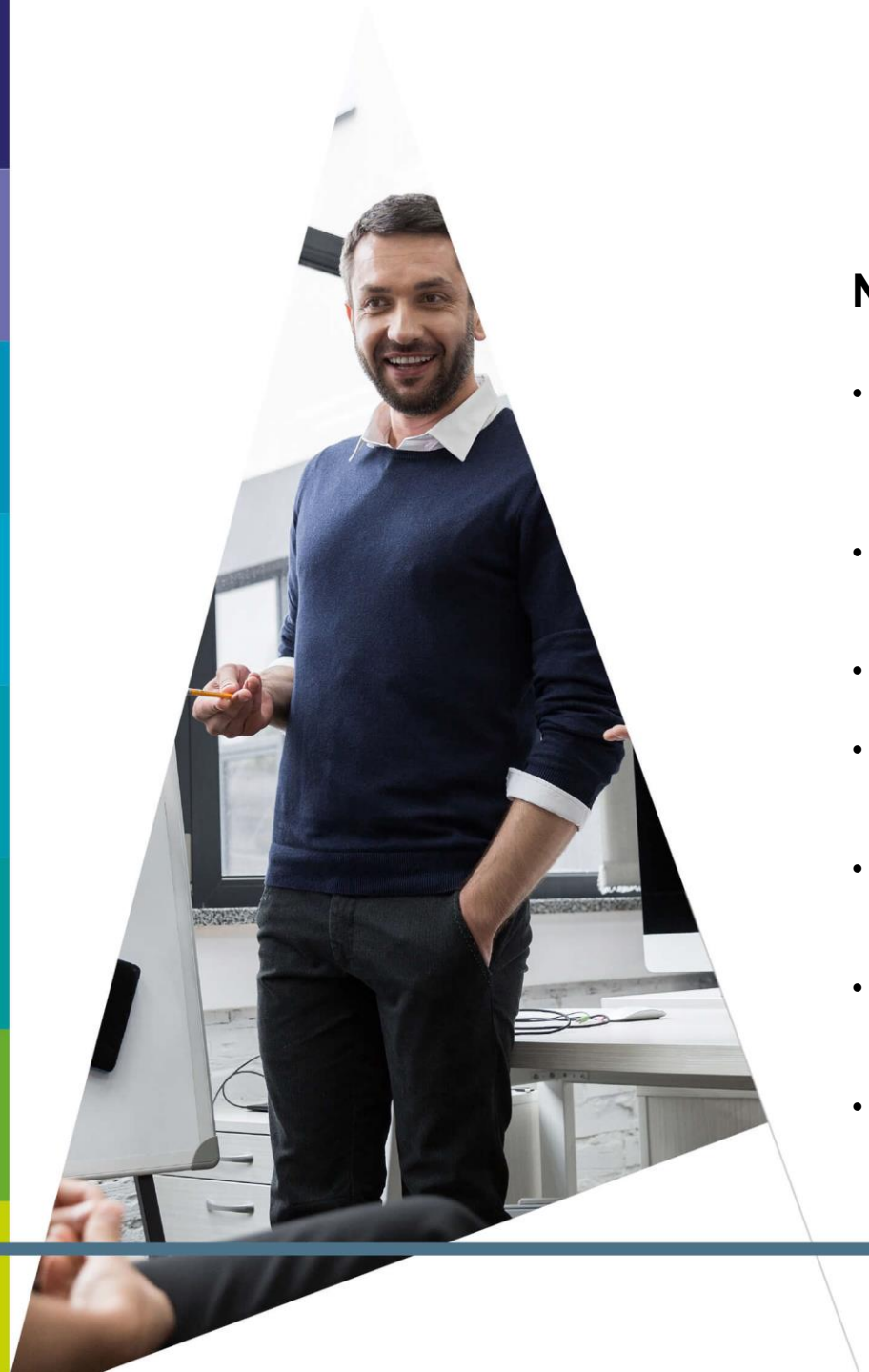
Atención al cliente de alta calidad

Módulo 4: Las 12 claves para el servicio a clientes.

Conociendo el marco teórico, los principios básicos y los pasos para desarrollar una atención a clientes de alta calidad, finalmente, aprenderemos 12 claves operativas para una excelente ejecución.

a) ¿Qué vendemos? (Entendamos primero nuestro papel)
b) Conociendo al cliente. (Orientación al cliente)
c) Conociendo tu empresa. (Alienando objetivos y conceptos)
d) El momento de la verdad. (Encontrando los momentos de verdad)
e) Uno para todos, todos para uno. (Concientizar el trabajo individual)
f) Orientación hacia el cliente. (Customer comes 1st)
g) Soluciones y beneficios. (Cómo manejar las quejas)
h) Hágase un socio de negocios. (Hagamos equipo con el cliente)
i) Diseñando un programa de servicio. (Estandarización interna)
j) Criterios para el servicio. (Criterios para estandarización)
k) Celebrando la excelencia. (Reconocimiento de logros)
l) ¡Manos a la obra!





TRAINING & CONSULTING

NUESTRA PROMESA DE VALOR:

- Nuestra garantía de Calidad es alcanzar las metas establecidas en de la mano con nuestro cliente, no solo impartimos capacitaciones, **nos aseguramos de que el cambio se implemente**
- **Tenemos más de 450 cursos** desarrollados en los ámbitos más importantes de las empresas industriales y corporativas
- Contamos con un pull de **más de 100 instructores** expertos a nivel nacional
- Nuestro proceso de atención a clientes está basado en la **metodología DMAIC y PDCA de Lean Six Sigma**
- **Nuestros cursos pueden ser** presenciales, virtual en vivo o bien en nuestra plataforma de aprendizaje WINGS
- Cada uno de nuestros cursos se desarrolla **específicamente de acuerdo al requerimiento de nuestro cliente**
- Nuestra política de reclutamiento y evaluación de instructores nos permite seleccionar solo a los mejores y respaldarlos con la calidad de nuestra metodología

TRAINING & CONSULTING



EXPERTOS GENERANDO SOLUCIONES

Querétaro
Milenio 3 C.P.
76060, Querétaro
+52(442)926-7021

CDMX
Plaza Carso
Lago Zurich 219 Torre 2 Piso 12 Int. “A”
Col. Ampliación Granada Del. Miguel Hidalgo, CDMX C.P. 11529
+52 1 (55) 84 38 02 40
Extensión: 421 8240

Guadalajara
Torre Skalia
Av. Empresarios #135 Piso 7 Col. Puerta de Hierro,
Zapopan Jalisco C.P. 45116
+52 1 (33) 88 52 07 19

Monterrey
Torre Avalanz
Batalión de San Patricio 109 Sur. Col. Valle Oriente.
San Pedro Garza. Garcia, N.L. C.P. 66260
+52 1 (81) 5000-9203