

Atención a Clientes



Este taller de tres horas de duración desarrolla habilidades para atender, identificar y satisfacer las expectativas de los clientes con efectividad y eficacia, para así tener Clientes satisfechos.

A quién está dirigido

- Personal de las Áreas Comerciales/Ventas
- Personal de Atención y Servicio al Cliente
- Personal de Servicio y Soporte a Clientes tanto Presencial, como Remoto

Método de Entrega

- Tarea previa al taller
- Capacitación interactiva para desarrollar los conceptos del taller
- Dinámicas

Resultados Esperados

- Identificar la manera en que actualmente el personal atiende a los Clientes, reconociendo áreas de mejora individual
- Desarrollar habilidades para identificar de manera precisa las expectativas de los Clientes
- Desarrollar la habilidad para identificar las emociones del Cliente
- Desarrollar habilidades para intercambiar información de manera clara, concisa y precisa utilizando lenguaje adaptado a las distintas circunstancias de relación con los Clientes

Taller de 3 horas

- Identificar la manera actual como los participantes se están dirigiendo al Cliente
- La Empatía como habilidad clave para la Atención al Cliente
- La Importancia de la Escucha Activa
- Atención en el estado de ánimo del Cliente -identificar las emociones-
- Las Expectativas del Cliente
- La Comunicación Eficaz
- La importancia de las Quejas
- Dinámicas para practicar lo aprendido

