

Servicio al Cliente de Empresas Acreditadas

DIRIGIDO A:

Profesionales de empresas acreditadas y en proceso de acreditación, gerentes de laboratorio, gerentes de unidades de inspección y responsables del contacto directo con los clientes, integrantes del equipo técnico comercial que deseen aumentar la satisfacción del cliente y un manejo adecuado de las quejas.



CAPACITema
EN LÍNEA[@]

OBJETIVO:

- Que el participante de la empresa acreditada se sensibilice ante la importancia de que lo más importante es atender y servir al cliente como una prioridad en todas las etapas del proceso.
- Valorar cada momento de verdad en donde interactúa con el cliente para vivir la propuesta de valor como una ventaja competitiva, poniendo en el centro al cliente.
- Conocer neurológicamente los tipos de clientes para brindar un servicio excepcional.
- Establecer el proceso de recepción, análisis y seguimiento a las quejas de los clientes.

METODOLOGÍA:

- El programa será virtual y altamente participativo en sesiones síncronas y asíncronas.
- Exposición por parte del facilitador con aprendizaje colaborativo y significativo.
- Experiencias de aprendizaje universal centradas en el participante.

BENEFICIOS:

1. Conocer todos los momentos de verdad para lograr el Compromiso del personal con la Atención y Servicio al Cliente en todas las etapas del proceso.
2. Aplicación de la Estrategia, Procesos y Personas en este curso para crear un modelo de servicio para la empresa acreditada.
3. Identificar cuál es su estilo de preferencia cerebral con el modelo Sólo Úsame[®] para tratar al cliente.



INSTRUCTOR:

Ing. Semei Adonay
Castillo Peniche

COSTO:

\$3,000 Pesos
+ IVA por persona

INCLUYE:

Material didáctico
y constancia de
participación.
(No incluye norma).

HORARIO:

09:00 a 13:30 h.
con un receso
de 30 minutos.

DURACIÓN:

12 horas
Divididas en
3 sesiones de 4 horas.

GENERALES:

· El envío de la ficha de pre-registro y comprobante de pago son requisitos indispensables para obtener su clave de confirmación y participar en el curso.

· Consulte en www.ema.org.mx las políticas de pago e inscripciones a cursos.

PROGRAMA GENERAL

- Enfoque al Cliente
- Revisión de solicitudes, ofertas y contratos
- Comprender y cumplir los requisitos del cliente
- El Proceso de superar las expectativas del cliente en todo los servicios que ofrecemos
- Atención, Servicio y Calidad
- Los momentos de la verdad en ciclo de Servicio ágil
- Su Estrategia de Servicio en todas las etapas de proceso
- Herramientas de apoyo para crear un servicio excepcional
- Aumentar la satisfacción del cliente
- Todo lo posible proviene de las Personas
- Identificación de personalidades neuronales de los Clientes con el Modelo Sólo Úsame®
- Motivación y actitudes positivas
- El modelo Calidad con Calidez del Servicio al Cliente
- Evaluación de la Satisfacción del Cliente
- Recibir, evaluar y tomar decisiones acerca de las quejas para darles respuesta