

SEMINARIO PASIÓN POR EL SERVICIO

Temario

1. Actividad de bienvenida – Yo soy porque nosotros somos
2. Cuatro Acuerdos enfocados al servicio.
3. Liderazgo con Valores para Servir
4. Circulo de Oro
5. Video Circulo de Oro – Simon Sinek
6. Actividad a Desacomodarse
7. LEYES SOBRE EL TRABAJO ORIENTADO AL SERVICIO
8. Concepto Convencional Vs Novedoso de Servicio al Cliente
9. Elementos de Servicio al Cliente
10. Actitudes relacionadas con la atención al cliente
11. Inteligencia Emocional enfocada al Servicio al Cliente
12. Destrezas de comunicación para el servicio excelente
13. Identificar al cliente, el nivel de servicio, el cierre de ventas y el servicio postventa.
14. Normas para contestar las objeciones
15. Como me relaciono con los cliente en la actualidad? ¿Que debo mejorar?
16. ¿Cuáles son mis cualidades que pongo al servicio de mis clientes?
17. ¿Cómo se comportan nuestros clientes?
18. Lo que valoran los clientes en los servicios y atención personal.
19. Que es un momento de verdad?
20. Atención de Clientes Difíciles
21. Apuntes Finales

Duración

12 Horas

Incluye certificación.