

Excelencia en Servicio al Cliente: Ganar clientes y mantenerlos



→ **MONTERREY N.L.**

Plaza Carranza. Venustiano Carranza 500-40 Nte.
Zona Centro. C.P. 64000.
Tel. (81) 8346-5600

→ **CIUDAD DE MÉXICO**

Antara Polanco. Av. Ejército Nacional 843-B.
Piso 5 Col. Granada.
Delegación Miguel Hidalgo. C.P. 11520.
Tel. (55) 8000-1907

→ **QUERÉTARO QRO.**

Central Park. Av. Armando Birlain Shaffler
2001 Corporativo 2, Piso 7, Col. Centro
Sur. C.P. 76090
Tel. (442) 290-8435

Excelencia en Servicio al Cliente: Ganar clientes y mantenerlos



Objetivo

Los participantes:

- Identificarán las bases metodológicas de una cultura orientada a la calidad.
- Adaptarán su desempeño personal hacia el servicio y la mejora continua.
- Reconocerán metodologías y buenas prácticas para un servicio de excelencia.
- Practicarán técnicas de atención profesional a las necesidades y objeciones de los clientes.

Dirigido a

- Responsables de área.
- Personal de atención y servicio al cliente.

Duración

16 horas.

Contenido

El Servicio como Valor y Ventaja Competitiva

- Entornos cambiantes y el reto de la eficiencia.
- Elementos culturales y estructurales de una empresa enfocada al cliente.
- Lo que hacen las organizaciones de clase mundial.
- Qué es lo que esperan nuestros clientes de nosotros.
- Repercusiones de una mala calidad en el Servicio.

Competencias personales para prestar un servicio de calidad

- Importancia de la cadena cliente-proveedor interno para crear valor.
- Tipos de servicio, según el nivel del desempeño del personal.
- Creación de nuevos hábitos para brindar un excelente servicio.
- Reglas de oro del servicio al cliente.

Atención profesional a las necesidades y objeciones de los clientes

- Clasificación de clientes y cómo asegurar su satisfacción y lograr su lealtad.
- Aspectos críticos en los momentos de la verdad.
- Cómo enfrentar a un cliente molesto. Protocolos y fraseología recomendada.
- Manejo asertivo de objeciones
- Cómo medir y elevar la satisfacción de los clientes.

Plan de Mejora del Servicio

- Taller de prácticas para enriquecer el desempeño personal y organizacional.

Metodología

Expositiva y demostrativa, con espacios para la interacción de los participantes y la práctica de las técnicas recomendadas.

Información General



Logística:

- Inicio: martes 15 de agosto de 2017.
- Duración y horario: 4 sesiones semanales en martes, de 9:00 a.m. a 1:00 p.m.
- Modalidades: Presencial y En Vivo Online.

Modalidad Presencial: se imparte en Salas de Capacitación de IDESAA en Monterrey.

Modalidad En Vivo Online:

1. Es muy fácil, sólo necesitas una computadora con banda ancha y una capacitación de 15 minutos para ingresar sin problemas a las sesiones.
2. En esta modalidad el participante podrá ver y escuchar al instructor en tiempo real, con la opción de interactuar con él y sus compañeros haciendo preguntas vía chat o de viva voz, tal como si estuviera en el aula presencial.
3. Los Cursos en Vivo Online son una herramienta útil para adquirir conocimientos desde cualquier lugar.

Inversión:

- Precio: \$6,800*
- Descuentos por grupos (aplican para cursos del mismo valor y sobre el precio de lista):

2 x 1½ personas*

3x2 personas*

*Precios + IVA

- Meses sin Intereses con tarjetas participantes (sobre el precio de lista).

Opciones para realizar su pago:

- Transferencia electrónica o depósito bancario
- En las instalaciones de IDESAA con tarjeta de crédito o débito, o con cheque a nombre de "Instituto de Estudios Avanzados y de Actualización, A. C."

Acerca de IDESAA

IDESAA Escuela de Negocios impulsa el crecimiento de los ejecutivos generando progreso en sus empresas.

Los programas de capacitación se caracterizan por su **enfoque a resultados**: los participantes aplican lo que aprenden en su ambiente laboral. Los **maestros**, consultores de primer nivel y directivos de empresas, ejercen en su campo profesional y están comprometidos con el aprendizaje. La **experiencia de valor y el networking** es excepcional.

Fundada en 1992, con oficinas en la Ciudad de México, Monterrey y Querétaro y presencia en todo el país, IDESAA ofrece: Cursos y Diplomados, Posgrados con Validez Oficial, Capacitación En Vivo Online y Virtual.

Capacita en las áreas:

- Administración
- Gestión y Dirección de Negocios
- Liderazgo y Competencias Gerenciales
- Comercio Exterior
- Recursos Humanos
- Ventas y Mercadotecnia
- Finanzas, Contabilidad e Impuestos
- Informática
- Calidad y Productividad

Miles de egresados recomiendan a IDESAA. Se han organizado 842 diplomados abiertos con 5,946 egresados; miles más en programas InCompany. En total más de 25,000 ejecutivos capacitados.

Nuestros Clientes



➔MONTERREY N.L.

Plaza Carranza. Venustiano Carranza
500-40 Nte.
Zona Centro. C.P. 64000.
Tel. (81) 8346-5600

➔CIUDAD DE MÉXICO

Antara Polanco. Av. Ejército Nacional
843-B. Piso 5 Col. Granada.
Delegación Miguel Hidalgo. C.P. 11520.
Tel. (55) 8000-1907

➔QUERÉTARO QRO.

Central Park. Av. Armando Birlain Shaffler
2001 Corporativo 2, Piso 7, Col. Centro Sur.
C.P. 76090.
Tel. (442) 290-8435



IDESAA Escuela de Negocios



Algunas **empresas** que nos confiaron su **capacitación** en años anteriores y de nuevo en 2016:

- 7 Eleven
- Akzo Nobel
- Arca Continental
- Bimbo
- Cervecería Cuauhtémoc
- Cemex
- Christus Muguerza
- Consorcio Mexicano de Hospitales
- Daimler
- Dicipa
- Dina
- Epicor
- Farmacias del Ahorro
- Femsal Logística
- Financiera Mexi
- Gas Natural
- Grupo Scanda
- Home Interiors
- Hotel Safi
- Hyundai
- IMSA Plastics
- JCI
- Lala
- Lamosa
- Liverpool
- Metalsa
- Metrofinanciera
- Multimedia
- OXXO
- Pasa
- Puma
- Ragasa
- Semex
- Sigma Alimentos
- Stabilit
- Swarovski
- Torrey
- Vitro
- Yazaki
- Trane
- Veritas
- Vitro
- Walmart/Sams
- World Trade Center
- Xerox
- Xignux