



SEMINARIO VIRTUAL SERVICIO AL CLIENTE

**Programa de formación 100% virtual,
incluye conferencias virtuales, material de
apoyo y las lecciones de formación,
desarrollado en el campus virtual
VIRTUALACTIVA.**

PROGRAMA SEMINARIO VIRTUAL DE SERVICIO AL CLIENTE

LECCIÓN 1

PRINCIPIOS GENERALES DEL SERVICIO AL CLIENTE

Definiciones básicas

Marco normativo del servicio al cliente

Beneficios del servicio al cliente

Requisitos para lograr la rentabilidad con el servicio al cliente

El costo del mal servicio

Los cinco niveles de servicio al cliente

Principales errores en el servicio al cliente

Los 7 pecados del servicio al cliente

LA EXCELENCIA EN EL SERVICIO

Principios de la excelencia en el servicio

LA CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE

Historia de la calidad del servicio al cliente

Qué es la Calidad del Servicio.

Qué es la pirámide invertida

Qué hacen las empresas con calidad de servicio

Dimensiones del servicio de calidad

Funciones de la calidad del servicio

EL TRIÁNGULO DEL SERVICIO

Componentes del triángulo del servicio

El Cliente

Tipos de clientes

Cliente externo

La Estrategia

Los Sistemas o procesos

La Gente- el cliente interno

Procesos para la gestión del cliente interno

Las 7 habilidades del cliente interno

La actitud

Componentes de la actitud

Qué es la motivación.

Teoría de las tres necesidades de McClelland

Teoría del establecimiento de metas

Teoría de las inteligencias múltiples

Inteligencia emocional

LECCIÓN 2

HABILIDADES DE SERVICIO AL CLIENTE PARTE 2

Disciplina

Gestión del tiempo

La comunicación, comunicación asertiva, técnicas de comunicación

Habilidades sociales

Trabajo en equipo

LECCIÓN 3

EL VIAJE DEL CLIENTE

Momentos de verdad

Definición de momentos de verdad

Importancia de los momentos de verdad

Tipos de momentos de verdad

Necesidades, expectativa, percepciones y satisfacción del cliente

Necesidades objetivas y subjetivas de los clientes

Selección de opciones

Expectativas del cliente

La Percepción

Satisfacción del cliente

LECCIÓN 5

GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS

Definiciones básicas

Beneficios de las quejas

Por qué no se quejan los clientes.

Toda queja es importante

Aplicación práctica de La queja como un favor

Cómo lograr una organización receptiva a las quejas

Norma ISO 10002 Directrices para el tratamiento de quejas en las organizaciones

Beneficios de la norma ISO 10002

Implantación de la norma ISO 10002

Principios de orientación

Marco de referencia

Planificación y Diseño

Operación del proceso de tratamiento de quejas

Mantenimiento y mejora

INFORMACIÓN SOBRE EL SEMINARIO

Inversión \$250.000 más IVA

Fecha de inicio: 15 de marzo de 2019 Fecha de terminación: 26 de abril de 2019

Organiza: Formación Activa Colombia

Teléfonos: 5802294, 4863390 3004865 Bogotá D.C.

Celular: 305 6676880

WhatsApp: 313 8054921