

PROGRAMA SERVICIO AL CLIENTE

Objetivo:

El participante al finalizar el Curso demostrará el conocimiento de la importancia del Servicio al Cliente para dejar una experiencia de marca y facilitar cierres de ventas

Dirigido a:

Empresas que requieren mejorar la relación entre sus equipos de trabajo por generación

Duración: **5** Horas

Contenido:

Módulo 1: Definiendo el Servicio al Cliente

- 1.1 Servicio basado en la tarea
- 1.2 Servicio basado en la experiencia
- 1.3 Para que construir un Servicio al cliente como diferenciador

Módulo 2: Reputación y reconocimiento

- 2.1 Impacto del Servicio al cliente en la reputación de la empresa
- 2.2 El servicio al cliente como factor decisivo de compra
- 2.3 El Servicio y expectativas del Cliente

Módulo 3: Construyendo juntos nuestra propuesta de valor

- 3.1 Lo que el cliente espera de nosotros
- 3.2 Nuestra propuesta de Valor
- 3.3 Construyendo nuestro decálogo del servicio al cliente