

Gestión Empresarial

OBJETIVOS GENERALES

- Mencionar varios puestos de servicio al cliente y explicar las funciones de
- Quienes se empeñan en esos puestos.
- Descubrir lo que significa el buen servicio al cliente.
- Entender por qué y cómo identifican las empresas a los clientes externos.
- Explicar la importancia de atender debidamente a los clientes internos.
- Entender cómo determinan las empresas lo que sus clientes necesitan y desean.
- Exponer las dos razones por las que los clientes compran productos o servicios.
- Explicar cómo utilizan las empresas los datos sobre las necesidades y deseos de los clientes para aumentar no solo sus ventas, sino también la satisfacción de los consumidores.
- Comparar las características y los beneficios de los productos.
- Descubrir nuevas formas para lograr que el cliente se sienta satisfecho, adquirir las necesidades necesarias para saber escuchar y hablar, y así comprender a los clientes.
- Conocer los rasgos personales y las habilidades técnicas necesarias para establecer una relación favorable con los clientes.
- Identificar las formas que existen para establecer empatía con los clientes.
- Aprender a tranquilizar a los clientes molestos y resolver sus problemas.
- Saber cómo se utiliza la recuperación de servicio para consolidar la lealtad al cliente. Identificar los antivalores de estrés. Descubrir formas de liberar el estrés.
- Comentar los cinco rasgos que comparten todas las empresas que prestan un servicio de calidad. Descubrir las mejores prácticas que utilizan las compañías para construir la lealtad

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- La importancia de las Relaciones Humanas en servicio al cliente.
- Desarrollo de destrezas y cualidades personales a través de técnicas dirigidas al estudio del Servicio al Cliente.
- Habilidad para mantener las relaciones interpersonales como equipo de trabajo. Resolución de problemas.
- Demostrar principios de Ética Profesional en todos los ámbitos laborales.
- Aplicar las características de un buen líder.
- Desarrollar la inteligencia y capacidad creadora en la solución de problemas, desarrollando el razonamiento.

CRONOGRAMA DEL CURSO

Proyecto de Evaluación

- Carrera de servicio al cliente.
- Ventajas.
- Puntos de Vista.
- Lealtad del Cliente.
- Conexión matemática y evaluación.

Evaluar el interés del consumidor

- Necesidades y deseos de los clientes, como identificar a los clientes.
- Cómo descubrir las necesidades de los clientes.
- Respuesta eficaz.
- Beneficios de las ventas y no simplemente características.
- Evaluación de cómo identificar a los clientes.
-

Comunicación frente a frente

- Proyecto analizar las interacciones personales.
- Servicio por teléfono, educación y respeto al utilizar el teléfono.
- Redacción por escrito, redactar correctamente cartas de negocios y boletines informativos.
- Aprender a comunicarse profesionalmente en los mensajes de correo electrónico.
- Escribir con una actitud de servicio, conexión matemática.

Servicio de atención técnica

- Desarrollo de una relación sana con los prospectos.
- Resuelve los problemas con los clientes modelo de solución.
- Supera las expectativas de aprender un poco más de usted mismo.
- Entender la diferencia entre actitudes indiferentes y complacientes.

Aprende a manejar los problemas

- Cómo tranquilizar a los clientes.
- Cómo superar la resistencia del cliente, aprender respuestas eficaces a las objeciones a las ventas.
- Elaborar una estrategia para contrarrestar las objeciones.
- Distintos tipos de personas difíciles y cómo abordarlas, como manejar el estrés.

Prepárate para los negocios

- Ofrece un servicio de excelencia, 5 rasgos que construyen la lealtad del cliente..
- Esfuerzos de lealtad de la empresa, el valor del trabajo en equipo, características de los ingredientes de