

SERVICIO A CLIENTES ENFOQUE VENTAS



NUESTRO COMPROMISO Y EXPERIENCIA A TU SERVICIO

- Utilizamos diferentes técnicas didácticas y abarcamos diversos estilos de aprendizaje para que el participante construya su experiencia, resuelva su problemática y genere ideas.
- Atendemos en cualquier punto del país.
- Alineamos nuestros cursos y talleres a tus necesidades específicas.
- Contamos con más de una década de experiencia en formación y capacitación profesional.

Objetivo: El Participante identificará las habilidades necesarias para brindar un Servicio de Excelencia, así una Negociación o concretar una Venta.

Dirigido a: Todo Público.

Curso: Teórico – Práctico.

Modalidad: Presencial en IEDS, Presencial InCompany o En vivo a distancia.

MÓDULO 1. NEGOCIACIÓN (VENTA)

1. Estilos de Negociación: Identificación del Estilo de Negociación propio, así como estrategias y elementos de Juicio para maximizar el Resultado dependiendo cada Estilo.
2. Logro de Acuerdos: Pasos Clave para el logro de Acuerdos entre el Prestador del Servicio y Cliente.
3. Tipos de Clientes (4 cuadrantes): Identificación de los 4 Tipos de Clientes, así como estrategias para la Negociación con cada uno de ellos.

MÓDULO 2. SERVICIO AL CLIENTE

1. La diferencia entre Atender y Servir: Diferenciación entre la actitud de atender Pedidos y la de buscar.
2. Servir la Necesidad del Cliente.
3. Responsabilidades del Prestador de Servicios: Señalamiento y Practica de las 4 Responsabilidades mínimas del Prestador de Servicios.
4. Habilidades del Prestador de Servicios: Señalamiento y Práctica de las Habilidades mínimas necesarias del Prestador de Servicios.
5. Los 3 enfoques del Servicio al Cliente: Dentro de la Filosofía del Servicio al Cliente identificación de los 3 Enfoques del Servicio al Cliente y su aplicación en la Vida Diaria.
6. Inteligencia Emocional: Aplicación Práctica y Diaria para el entendimiento y control de las Emociones.

MÓDULO 3. COMUNICACIÓN EFECTIVA

1. Los 3 Canales de Comunicación: Identificar los 3 Canales de Comunicación Básicos y su uso Práctico en las Negociaciones.
2. Asertividad: Concepto de Asertividad en la Comunicación Cliente - Prestador de Servicios y su importancia para el logro de Acuerdos.
3. Empatía: Columna Vertebral en un Proceso de Negociación e Intercambio de Información entre Cliente y Prestador de Servicios.
4. Escucha Activa y Sondeo: Formulación correcta de Preguntas y Proceso de Escucha Activa como Herramientas Básicas de Comunicación.
5. Proceso de Comunicación Efectiva: Repaso del Proceso completo de Comunicación Efectiva.
6. Errores comunes en la Comunicación: Identificación de los mismos, así como Tips y Recomendaciones para su Erradicación.



Visita nuestras redes sociales.

Consulta nuestro calendario de cursos abiertos en nuestro sitio web.

¡Contáctanos, estamos listos para atenderte!



Cursos e instructores registrados ante la STPS.



Otorgamos Constancia de habilidades laborales DC3 y Constancia de Participación IEDS con valor curricular.



Nuestros capacitadores se encuentran actualizados, con gran experiencia en el ramo y registrados en nuestra plantilla ante STPS.



Ofrecemos la capacitación en modalidad presencial o en vivo a distancia.



Entregamos material de trabajo digital o impreso.



Aplicamos evaluaciones finales de conocimientos a solicitud del cliente.



Uso de videos cortos



Trabajo Colaborativo



Evidencia de Aprendizaje

ieds[®]
Soluciones en Capacitación



IEDS Capacitación