

SERVICIO AL CLIENTE



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.
- Alineamos nuestros cursos y talleres a tus necesidades específicas.
- Contamos con más de una década de experiencia en formación y capacitación profesional.
- Atendemos en cualquier punto del país.

Objetivo: El Participante adquirirá las habilidades, conocimientos y actitudes necesarias para brindar un servicio excepcional a los clientes.

Dirigido a: Todo Público.

Curso: Teórico – Práctico.

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

MÓDULO 1. CULTURA DE SERVICIO Y CALIDAD

1. La Experiencia de Servir y la Experiencia de Atender.
2. Valores corporativos
3. Implementar la excelencia en el Servicio como parte de la cultura organizacional
4. Reconocer los beneficios de un buen servicio al cliente

MÓDULO 2. COMUNICACIÓN

1. La comunicación verbal y no verbal
2. Escucha activa
3. Comunicación escrita

MÓDULO 3. ENTENDIENDO AL CLIENTE

1. Necesidades y expectativas del cliente
2. Empatía
3. Resolver desde la perspectiva del cliente
4. Manejo de quejas y reclamos

MÓDULO 4. TRABAJO EN EQUIPO Y COLABORACION

1. Colaboración con otros departamentos para resolver problemas.
2. Trabajo en equipo y servicio al cliente.
3. Importancia de la coherencia en el servicio al cliente.

MÓDULO 5. MANEJO DE SITUACIONES DIFICILES

1. Lidar con clientes enojados o insatisfechos.
2. Estrategias para mantener la calma y la cortesía.

MÓDULO 6. EVALUACION DEL SERVICIO

1. Definir Métricas
2. Estrategias de mejora continua



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 Capacitación