

CALIDAD DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE

GLOBAL_
THINKING
GLOBAL LEADERS_

SEMINARIO PROFESIONAL – 16 h.

FORMATO: Presencial

ÁREA: Marketing y Ventas

OBJETIVOS

- » Aportar un valor añadido a la oferta que realiza la empresa a cada cliente en base a una mejora en la atención personalizada a cada cliente.
- » Tomar conciencia sobre la importancia del cliente para la empresa.
- » Conocer los conceptos necesarios para facilitar una mejora en la percepción del servicio al cliente que ofrece la empresa.
- » Mejorar la capacidad de comunicación hacia el cliente.
- » Ofrecer el mejor servicio a cada cliente.
- » Conseguir clientes satisfechos con el trato.
- » Tratar las quejas de los clientes insatisfechos de manera eficaz.

PROGRAMA - FASES

- » El servicio de atención al cliente como elemento fundamental del marketing interno y externo.
- » El papel de los profesionales que atienden a los clientes ¿Qué se puede mejorar?
- » El proceso de atención personalizada.
- » Habilidades clave en la atención al cliente.
- » El Servicio como elemento del proceso de Venta.

METODOLOGÍA

PRESENCIAL:

- » Aportaciones del claustro.
- » Casos prácticos individuales y grupales.
- » Role-plays.
- » Debate y análisis de situaciones reales.
- » Flipped classroom.

A QUIÉN VA DIRIGIDO

- » La metodología del seminario se basa en la exposición de los conceptos básicos sobre la materia y la resolución de casos prácticos, dinámicas y ejercicios grupales.

**Información sujeta a posibles modificaciones en función del diseño final fruto de la propuesta con cliente.*