



CIADEN

CENTRO DE INVESTIGACION Y
ADIESTRAMIENTO DE NEGOCIOS

2021

Curso: Servicio al Cliente *Enfoque en Solución*

© Centro de Investigación y
Adiestramiento de Negocios (CIADEN)
Calle Interior Primera, No. 2, El Millón,
Santo Domingo, D.N.,
República Dominicana.

www.ciaden.com.do
info@ciaden.com.do
(829) 962 8166

CENTRO DE INVESTIGACIÓN DE ADIESTRAMIENTO DE NEGOCIOS (CIADEN)

Misión:

Potenciar los resultados de las empresas, agregando valor a través de consultorías en áreas estratégicas de negocios, marketing, comunicación y la capacitación especializada.

Visión:

Ser la primera opción como empresa de consultoría y capacitación, reconocida por el compromiso con sus clientes y resultados garantizados.

Valores:

- Compromiso: Nos comprometemos con nuestros clientes y la sociedad.
- Innovación: entendemos que el mercado no es estático, por lo que, nos mantenemos en sintonía con él.
- Actitud: Proyectamos positivismo y entusiasmo.
- Dedicación: Ponemos empeño y entrega en cada actividad y cada proyecto que asumimos.

¿QUIENES SOMOS?



Un grupo de profesionales con experiencia multisectorial y efectividad probada en diferentes mercados, que han logrado consolidar a CIADEN como un aliado que agrega valor a sus clientes, a través de consultoría en áreas estratégicas de negocios y la capacitación especializada.

2021

CURSO: SERVICIO AL CLIENTE ENFOQUE EN SOLUCIÓN

DESCRIPCIÓN

La acelerada demanda de productos y servicios a través de canales digitales ha provocado que en ocasiones el tiempo de respuesta de las empresas no esté acorde con lo comunicado y con lo que el cliente espera. Servicio al cliente es más que ser empático, este implica un plan que contemple todas las acciones a implementar antes durante y después de la compra para generar una buena experiencia en el cliente. Contar con el personal preparado en el arte de atender con eficiencia y cortesía a los clientes, tanto de manera presencial, telefónica o virtual, debe ser el objetivo de toda empresa para que los clientes siempre quieran hacer negocios con ella.

Dirigido a personal de plataformas de servicio: secretarías, recepcionistas, bartender, personal de animación, seguridad, personal de dirección de plataforma de servicios y todos aquellos empleados que de manera directa o indirecta tienen contacto con los clientes.

Competencias

- Enfoque en solución no en justificación
- Ver el servicio al cliente como una estrategia integral
- Compromiso de colaborar con el compañero para propiciar espacio de trabajo agradable.
- Capacidad de ver al cliente como lo que es "un ser humano que busca productos y servicio que no le ocasionen problemas"

CONTENIDO TEMÁTICO:

Ofrecer un buen servicio.

- Razones para un buen servicio.
- Como evaluarnos en la atención a clientes.
- Transmitir una actitud positiva a los clientes.

Saber Comunicar

- Actitud y capacidad comunicativa
- Aprender a anticipar sea las necesidades de sus Clientes.
- Lectura de sus Clientes.
- Aprendiendo a escuchar.

Enfoque en solución

- Centrados en las necesidades de sus Clientes.
- Enviarles mensajes claros.
- Hablar con la verdad

Quejas y Conflictos.

- Afronta rápidamente el problema.
- Comunica cómo vas a solucionar el problema.
- Resuelve el problema.
- Ofrece "algo más" y dale seguimiento.

Objetivo:

Los participantes podrán aplicar las técnicas de Servicio al Cliente suministradas en una guía paso a paso sobre qué hacer y que no hacer antes, durante y posterior al contacto con el cliente.

 Duración: 12 horas