

SERVICIO AL CLIENTE



## MEJORANDO LA CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE

Taller conferencia: 2 horas  
Valor: \$300.000 pesos.

Taller conferencia: 4 horas  
Valor: \$450.000 pesos.

Taller conferencia: 8 horas  
Valor: \$600.000 pesos.

En nuestra sede o en su propia empresa.  
Entrenamiento empresarial  
Clases grupales.  
Clases personalizadas.

Carrera 59 # 66 - 86  
304-325-2946

[www.fundacionandresgonzalez.jimdo.com](http://www.fundacionandresgonzalez.jimdo.com)

## Atención y servicio al cliente

### Objetivo

Facilitar herramientas que potencializan los procesos de servicio y atención al cliente, permitiendo una comunicación asertiva, transmitiendo una imagen excepcional de la empresa y logrando que el cliente regrese y los prefiera ante la competencia y mantenerse y crecer en el mercado.

### Metodología

Nuestro programa de entrenamiento es práctico, en el que los participantes vivenciarán el contenido de la capacitación, permitiendo la exposición, el simulacro, el desarrollo de casos de estudio y el análisis e intercambio de ideas.

### Duración y valores:

Taller seminario: 2 horas

Valor: \$300.000 pesos.

Taller conferencia: 4 horas

Valor: \$450.0000 pesos.

Curso - taller: 8 horas.

Valor: \$600.000 pesos.

### Módulos

-Servicio al cliente presencial

Dirigido a personal del área comercial o administrativa que tenga contacto directo con los clientes.

-Servicio al cliente telefónico

Dirigido a operadores de Call Center, asesores comerciales y personal del área administrativa que requiera mejorar sus habilidades telefónicas.

\*Diseñamos el contenido según sus necesidades:

-Conociendo y entendiendo a mi cliente.

-Comunicación empática, asertiva y persuasiva.

-Protocolo y técnicas en la atención.

- Fallar en un punto, significa fallar en todo.
- Momentos de verdad.
- Evalúa tu servicio y mide tus resultados.
- Servicio postventa.
- La tecnología como soporte: telefonía, redes sociales, chat y mail.
- Gestión de quejas y reclamos.
- Servicio al cliente interno

Dirigido al personal que trabaja en tu empresa para aumentar su pasión y compromiso, mejorando de esta forma, el clima laboral y el desempeño en sus actividades.

- Identidad corporativa
- La receta de la productividad
- Comunicación asertiva
- Equipos de alto rendimiento
- Actitud frente al servicio

Somos Fundación Andrés González

Horario Flexible.

Diurno - Nocturno

Fines de semana.

Carrera 59 # 66-86

3043252946