

Customer Service

Calidad de Atención al Cliente

Presencial

Actitudes enfocadas al servicio

O que aprenderá

Aprenderás a evaluar las actitudes del servicio al cliente para establecer metas de mejora. Así como a también incorporarás los Cuatro Impulsores del Servicio al Cliente para desarrollar relaciones con los clientes. Además podrás aplicar los principios para controlar actitudes y a utilizar lenguaje de conversación para minimizar la presión

Por que precisa disso

Típicamente los clientes hacen negocios con empresas que creen que tienen la capacidad de cumplir con sus expectativas. Cada interacción directa o indirecta con un cliente impacta potencialmente en su experiencia de manera positiva o negativa. Usar un proceso probado le dará confianza en su capacidad de ser un héroe y exceder las expectativas de su cliente.

Resultados que vai atingir

Tenemos muchas más posibilidades de desarrollar relaciones a largo plazo y negocios futuros manejando las expectativas del cliente de manera realista. Los clientes siguen haciendo negocios con empresas que entregan lo que prometen. Además, los clientes repiten negocios con empresas que sienten que los han tratado equitativamente.