



CETEC

Centro Tecnológico de Entrenamiento y Capacitación

Atención y Servicio al Cliente

Un excelente producto o servicio hace que un cliente solicite información con expectativa, pero si el servicio que se le da es deficiente, no adquiere el producto o servicio y además se va con cierto nivel de resentimiento, he ahí la importancia de contar con un Excelente servicio al cliente. Este curso de capacitación es dictado en nuestras oficinas en Quito en nuestras modalidades regular o abierta, y corporativo en cualquier parte del País.



Objetivo

El curso permite desarrollar el manejo de las habilidades y herramientas necesarias para mejorar la atención al cliente y la calidad del servicio.



¿A quién está destinado?

El curso está destinado a cualquier persona, que desee mejorar su actitud y aptitud en brindar excelencia en el servicio.

www.cetececuador.com



Dirección:
Av. Atahualpa Oe2-48 y Hernando de la Cruz (Sector UTE) - Edificio CETEC



Contacto:
(02)2433-940 / 3317-406
0958868001 / 0982315897



Correo electrónico:
info@cetececuador.com



Contenido

1. Servicio

- 1.1. Factor claves
- 1.2. Inherencia sobre la rentabilidad de un negocio.
- 1.3. Momento de la verdad
- 1.4. Encuentro cliente- vendedor
- 1.5. Valor Agregado de Servicio

2. Trato

- 2.1. Técnicas para mejorarlo.
- 2.2. Características del Trato en diversos encuentros, personal, telefónico, escrito, etc

3. Atención

- 3.1. Factor clave del futuro de un negocio.
- 3.2. Escuchar y Oír. Diferencias.
- 3.3. El arte de comunicar.
- 3.4. El arte de comprender.
- 3.5. Técnicas para interpretar a nuestros clientes.
- 3.6. Lenguaje corporal.
- 3.7. Distracciones y pausas.

4. Negociación

- 4.1. Factor clave del presente de un negocio.

5. Objetivos del cliente

- 5.1. Investigar al cliente.
- 5.2. Manejo de objeciones: ¿El cliente siempre tiene la razón
- 5.3. Manejo de conflictos y resolución de problemas
- 5.4. Generación continua de propuestas satisfactorias.

www.cetececuador.com



Dirección:
Av. Atahualpa Oe2-48 y Hernando de la
Cruz (Sector UTE) - Edificio CETEC



Contacto:
(02)2433-940 / 3317-406
0958868001 / 0982315897



Correo electrónico:
info@cetececuador.com