

MÉXICO  
*emprende*



## SEMINARIO DE SERVICIO AL CLIENTE

### ¿PARA QUÉ EL SEMINARIO?

El seminario de Servicio al Cliente, ayudará a tu personal a entender la importancia del servicio y las relaciones a largo plazo con el cliente. Tenemos que entender que la única manera de hacer regresar a nuestros clientes es teniendo un servicio al cliente excepcional.

### ¿QUIÉN DEBE TOMARLO?

Dirigido principalmente a vendedores, personas que interactúan día a día con clientes y personal en general. Tenemos que entender que todos formamos parte de una cadena de valor, llamada servicio.

### ¿TEMARIO?

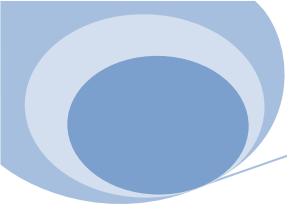
#### 1.- ¿Qué es realmente el servicio al cliente?

- ¿Qué significa realmente el servicio al cliente?
- Discutir las ventajas de un excelente servicio al cliente
- Conocer las razones de entregar un excelente servicio al cliente
- Conocer los beneficios personales de un buen servicio al cliente
- Diferencias entre servicio al cliente deficiente, satisfactorio y excepcional

#### 2.- Trabajando en equipo y la relación con el servicio.

- Pasos para realizar un buen trabajo en equipo
- Definir el trabajo en equipo
- Determinar los beneficios de trabajar en equipo
- Discutir los aspectos más importantes para el trabajo en equipo
- Practicar las habilidades del trabajo en equipo

Para convertirnos en una empresa reconocida por su excelente servicio al cliente, es necesario que todo el personal sepa que el servicio comienza con sus compañeros de trabajo.



MÉXICO  
*emprende*



### **3.- Cómo lograr una comunicación efectiva con el cliente.**

- Discutir la importancia de la primera impresión
- Encontrar maneras a través de las cuales proyectemos una actitud positiva
- Maneras de comunicarse efectivamente con el cliente
- Enfatizar la práctica y el impacto de la cortesía

Hay que entender que la mayoría de los errores que pasan con nuestros clientes, es por la pobre comunicación que tenemos.

### **4.- Cómo exceder las expectativas del cliente y mantenernos en su mente.**

- El rol y función de las promesas
- Reglas para superar las expectativas
- Consecuencias externas de un mal servicio
- Discutir los beneficios de un excelente servicio
- Maneras para ser recordado por tus clientes
- Cómo vender sin vender
- Discutir cómo los pequeños detalles hacen la diferencia

Nos clientes nos dan tantas señales, las cuales no sabemos aprovechar y que podrán ser de gran ayuda, para crear una lealtad con ellos.

### **5.- Cómo agregar valor con el servicio.**

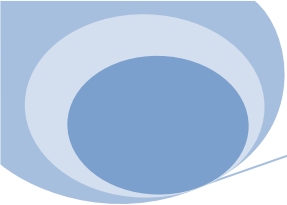
- Discutir y entender la diferencia entre un cliente satisfecho y valor agregado con el cliente
- Identificar las actividades, para poder ofrecer valor a nuestros clientes
- Discutir los beneficios de agregar valor a nuestros clientes

Ya no basta con que nuestro cliente se vaya satisfecho, sino que los clientes quieren lo mejor por lo que están pagando y hasta un poco más.

### **6.- Cómo tratar con clientes enojados y cómo darle seguimiento a una queja.**

- Discutir el porqué las quejas son oportunidades
- Aprender los pasos para tratar con clientes enojados o insatisfechos
- Cómo suavizar situaciones difíciles con los clientes
- Consecuencias de no darle seguimiento a una queja
- Cómo hacer regresar a un cliente enojado o insatisfecho

La gran dificultad que enfrentan las empresas cuando tienen clientes enojados, es no saber cómo resolver el problema.



MÉXICO  
emprende



## 7.- Cómo recuperar clientes perdidos.

- Discutir del porque a veces las ventas bajan
- Por qué nuestros clientes se van a otro negocio
- Cómo obtener retroalimentación del cliente
- Técnicas para recuperar clientes que tal vez hayamos perdido

Cuando un cliente viene a adquirir nuestros productos y/o servicios, damos por un hecho que esa persona regresará, pero realmente no sabemos cómo fue su experiencia.

### **GRATIS.- Servicio al cliente por teléfono e internet.**

- Discutir las técnicas para lograr una comunicación por teléfono de calidad
- Identificar las técnicas para mantener satisfecho a nuestros clientes
- Aprender a identificar a nuestros clientes por separado
- Aprender a hacer las preguntas idóneas, para saber lo que realmente quiere el cliente
- Detectar los canales donde nuestros clientes hablan de nosotros
- Cómo ofrecer un excelente servicio por internet

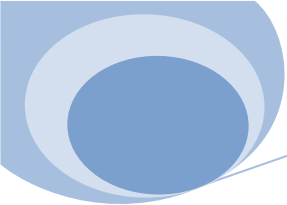
Tenemos que entender que el servicio es parte de un todo y no solamente del contacto directo con el cliente. Las redes sociales se han convertido en el medio preferido de los jóvenes, para poner sus quejas.

## **INVERSIÓN**

Fecha	Duración	Lugar	Horario	Inversión
Inicia el 27 de Septiembre y las sesiones serán los martes y jueves durante cuatro semanas	16 Horas	Sala Magna Canacintra LM	5:00 PM a 7:00 PM	* \$1,300 + IVA / Persona

\* A partir de la 3 persona de la misma empresa, la inversión es de \$1,000 + IVA. Ejemplo: 1ra. Persona \$1,300, 2da. Persona \$1,300, 3er. Persona \$1,000, etc.

- Sólo recibirán su reconocimiento la persona que haya cumplido con las 16 horas.
- La duración de cada tema es de dos horas.
- La inversión incluye todo el material, diploma de participación y retroalimentación con los empleados.



MÉXICO  
*emprende*



## **SEGUIMIENTO**

CANACINTRA en colaboración con CRECES se comprometen a mandar a los participantes información constante referente a los temas vistos en el curso, al igual que algunos exámenes y autoevaluaciones.

Sin más por el momento, quedo a sus órdenes para cualquier aclaración o duda y esperamos que esta información haya sido de su interés.

¡Muchas gracias!

Atentamente

**Ing. Daniela Jazmín Romero Soto**  
Asesor Centro México Emprende  
CANACINTRA Los Mochis