



# *Servicio al Cliente*



(55) 2443 2031



[info@point2coach.com](mailto:info@point2coach.com)



[www.point2coach.com](http://www.point2coach.com)





# SERVICIO SORPRENDENTE

*Diseña la Experiencia de tu Cliente*

## OBJETIVO:

Desarrollar tus habilidades de Servicio al Cliente diseñando tus propias estrategias para cada interacción que modela la experiencia de tus clientes.

## PROGRAMA:

- ¿Qué Servicio estás ofreciendo?
- Expectativa Vs. Experiencia
- Cómo doy un Servicio de Excelencia
- Estrategias para identificar las necesidades y expectativas de tu Cliente
- Comunicación con el Cliente
- Calidez y Calidad
- Cómo manejar a un Cliente Enojado
- Indicadores de Tu Nivel de Servicio
- Plan de Acción

## COMPETENCIAS A DESARROLLAR:

- Servicio al Cliente
- Comunicación Efectiva
- Negociación
- Proactividad

**Duración: de 8 a 16 horas**



(55) 2443 2031



info@point2coach.com



www.point2coach.com

