



ESTRATEGIAS PARA GANAR CLIENTES

OBJETIVO

- ✓ Aprender de mis habilidades e incrementar mis conocimientos para lograr atraer nuevos clientes así como la permanencia de los mismos en nuestra empresa.
- ✓ Aprender a auto motivarme para desarrollarme exitosamente en mi vida tanto laboral como personal.
- ✓ Comprender la importancia de trabajar con calidad siempre en el logro de mis objetivos.

DIRIGIDO A:	Gerentes, administradores, ejecutivos de venta y personal en preparación para este nivel
DURACIÓN:	08hrs
ÁREA CATÁLOGO:	Ventas, servicio y cobranza
COMPETENCIAS A DESARROLLAR:	Atención al cliente, espíritu comercial, escucha, sensibilidad organizacional y comunicación
RECONOCIMIENTO:	Certificado con registro ante STPS (WCC1008026U2-0013)

TEMARIO

I. CALIDAD PERSONAL Y AUTOMOTIVACIÓN

- A. ¿Quién eres?
- B. Auto-observación
- C. Auto-conciencia
- D. Auto-conocimiento
- E. Auto motivación y sus beneficios

AUTO ESTIMA Y AUTOCONOCIMIENTO

- A. Consejos para incrementar tu auto conocimiento
- B. ¿Cómo se fortalece la autoestima?
- C. Incrementa tu autoestima

II. IMAGEN

- A. La imagen de los colaboradores de la empresa.
- B. Imagen personal
- C. Identificadores

III. CALIDAD Y SERVICIO AL CLIENTE

- A. Servicio al Cliente
- B. El Servicio al Cliente y la calidad
- C. Qué es Calidad
- D. La funciones de la Calidad del Servicio
- E. Gestión de la Calidad
- F. El Iceberg de la Calidad
- G. Los elementos que conforman los costos de la Calidad
- H. Los Costos de la No Calidad
- I. Beneficios de la Calidad en el Servicio al Cliente
- J. Los 10 Mandamientos de la Atención Al Cliente
- K. Componentes básicos de Buen Servicio
- L. Satisfacción del Cliente
- M. ¿Qué es un Cliente?
- N. Clientes

IV. ACTITUD Y COMUNICACIÓN

- A.** Actitud
- B.** Técnicas que mejoran la Actitud
- C.** La comunicación
- D.** Elementos de la Comunicación
- E.** La forma en la que nos comunicamos
 - Personas Visuales
 - Personas Auditivas
 - Personas Kinestésicas
- F.** Tips para comunicarnos bien
- G.** Cosas que no cuestan nada y que generan valor