acape

Curso:

Atención y Servicio al Cliente Inspirado en Modelo Disney



Aplique los principios de Disney en su empresa para mejorar el servicio al cliente

Fechas 2013:

8 y 9 de Abril

24 y 25 de Junio

Horario: 9:00 a.m. - 3:00 p.m.

Nuestra metodología es:



ADT APASCO Banamex bansefi

¿Cuál es el objetivo general de aprendizaje?

Al término del evento, los participantes estarán en condiciones de valorar la importancia que tiene el brindar una atención y servicio de extraordinaria calidad, usando algunas ideas del modelo Disney, con la finalidad de lograr incrementar las ventas.

Temario Detallado:

1. La Magia de la Competitividad y el cambio

• Rompiendo paradigmas.
• Las 7 claves del éxito de Disney
•Las 7 monedas de Oro en el Servicio
•Identificación de las fuerzas que restringen o favorecen el servicio al cliente
•**Moneda 1.** Principios de la Cliente manía (Modelo Ken Blanchard)
• ¿Quién movió mi queso?

2. La Magia de la buena comunicación con los Clientes

•Aspectos psicológicos del servicio
•La comunicación interpersonal
•Orientación al cliente
•**Moneda 2**. Saber escuchar

3. La Magia de una Actitud positiva y la Motivación en el trabajo

•La actitud y el éxito en el trabajo son la clave de un buen servicio
•La motivación en el trabajo.
•**Moneda 3**. La actitud positiva

4. La Magia de la Atención al Cliente

•Las 7 claves del éxito de Disney
•Expectativas del cliente, la cliente manía
•Soy tu cliente, recuérdame
•El cliente interno/ La cadena del servicio
•Tipos de Clientes
•**Moneda 4.** Identificando lo que el cliente espera

5. **La Magia del Servicio Personal**

•El Modelo Disney
•Significado en el servicio
•Características del servicio
•Porqué la necesidad de la calidad en el servicio
•Momentos de la Verdad
•Las técnicas del servicio
•**Moneda 5.** Las técnicas de atención personal

6.Consejos para la atención telefónica

•La importancia del teléfono para su organización
•**Moneda 6.** Excelencia telefónica

7. **La Magia de Manejo de quejas**

•Fases de la negociación(Técnica de capas)
•Cómo manejar las quejas
•Cómo calmar a los clientes disgustados. Cuando el cliente está molesto. Frases prohibidas y palabras irritantes.
•**Moneda 7.** Manejo de quejas

8.Compromisos personales de aplicación en el servicio al cliente.

•Compromisos y regalos
•Fiesta de clausura.

Descargue Nuestro Folleto de Cursos

