

Servicio al Cliente



Registro STPS

- Temario propuesto. 15h
- Entrega de DC-3

Objetivo

Al finalizar el curso el participante contrastará las principales características de servicio al cliente derivado de la aplicación de ejercicios teórico prácticos para un mejor desempeño en sus relaciones con sus clientes.

Contenido

1. Entendiendo las necesidades del cliente
2. Lo que no ve el cliente
3. Personalizando el servicio
4. Cliente real
5. Un buen servicio es un buen negocio
6. ¿Dónde está el servicio en mi producto?
7. Un servicio antes, durante y después.
Cadena de valor de un servicio
8. Servicio digital
9. El costo del servicio en la estrategia
10. ¿Cómo medir el servicio?
11. Sigüentes pasos. De la post venta al seguimiento.
12. Introducción a manejo de crisis