

## Estrategias del Servicio al Cliente

**Duración:** 16 horas

**Objetivo:** Definir las áreas de oportunidad que permitan al participante desarrollar el servicio al cliente con los colaboradores, por medio del conocimiento y la implementación de los 3 elementos más relevantes para el servicio al cliente.

**Metodología:** La capacitación podrá ser realizada presencialmente o en línea y, a lo largo de ella, el instructor realizará continuas evaluaciones para verificar los avances del participante y comprobar la efectividad del aprendizaje.

### Temario

#### Lección 1. Conceptos de Calidad en el Servicio

- Calidad y servicio.
- Las 5 dimensiones de la calidad en el servicio.
- La brújula del servicio.
- Los pilares del servicio al cliente.

#### Lección 2. Principios del trabajo en Equipo

- Grupo vs equipo.
- Elementos del equipo.
- Características del equipo efectivo.
- Las 5'C del trabajo en equipo.

#### Lección 3. Manejo de emociones en el servicio

- Conociendo las emociones.
- Las emociones y las decisiones.
- Las emociones y el servicio.

#### Lección 4. La actitud y las aptitudes en el servicio al cliente

- La actitud, una decisión personal.
- La aptitud, mi capacidad de servicio.
- Desarrollando la competencia de servicio al cliente.

#### Lección 5. El triángulo del servicio

- El triángulo del servicio.

- La cultura organizacional y el servicio.
- El momento del servicio.

#### Lección 6. Implementación del servicio al cliente

- Generando lealtad del cliente.
- Programas de lealtad.
- Midiendo la lealtad.

#### Lección 7. Servicio al cliente que vende

- El servicio post-venta.
- Satisfacción del cliente.
- Manejo de quejas.
- Recuperación de clientes.