Excelencia en Servicio al Cliente: Ganar clientes y mantenerlos



➔MONTERREY N.L.

Plaza Carranza. Venustiano Carranza 500-40 Nte.
Zona Centro. C.P. 64000.
Tel. (81) 8346-5600

➔CIUDAD DE MÉXICO

Antara Polanco. Av. Ejército Nacional 843-B. Piso 5 Col. Granada.
Delegación Miguel Hidalgo. C.P. 11520.
Tel. (55) 8000-1907

➔QUERÉTARO QRO.

Central Park. Av. Armando Birlain Shaffler 2001 Corporativo 2, Piso 7, Col. Centro Sur. C.P. 76090
Tel. (442) 290-8435

Modalidad
En Vivo Online

Capacítate en tiempo real y desde cualquier lugar con nuestros Diplomados y Cursos En Vivo Online.

¡Es muy fácil tomar un curso con la modalidad En Vivo Online!

- Los cursos se ofrecen de forma presencial desde Monterrey. Son en vivo, por lo que tomas la sesión en tiempo real, pudiendo interactuar con el capacitador y tus compañeros.
- Para participar en los cursos En Vivo Online solamente necesitas una computadora con banda ancha para poder ingresar vía Internet desde el lugar que prefieras.
- Previo a la primera sesión, recibes una capacitación de 15 minutos por parte de un asesor de IDESAA, mismo que te guiará para que puedas conectarte sin problemas.





Características y ventajas de la modalidad En Vivo Online

El participante trabaja en la sesión como si estuviera presente:

- Observa y escucha la presentación, e interactúa con los instructores en tiempo real.
- Observa y escucha las aportaciones y preguntas de los compañeros que asisten en forma presencial.
- Conoce a nuevos colegas y establece *networking*.
- Hace preguntas y aclara dudas en el momento en que decida participar.
- Observa en su computadora el mismo material que sus compañeros ven en la sala de capacitación.
- Tiene la opción de participar y hacer preguntas de viva voz o, si lo prefiere, vía *chat* a través de un moderador.
- Recibe el material preparado por los facilitadores vía electrónica, antes de la sesión.

¿A quiénes se dirigen nuestros programas En Vivo Online?

- A interesados en el contenido, enfoque y horario de los diplomados y cursos de IDESAA que no puedan acudir en forma presencial a las sesiones.
- A empresas que desean capacitar a ejecutivos que viajan mucho o se encuentran dispersos en la República.

Excelencia en Servicio al Cliente: Ganar clientes y mantenerlos







Objetivo

Los participantes:

- Identificarán las bases metodológicas de una cultura orientada a la calidad.
- Adaptarán su desempeño personal hacia el servicio y la mejora continua.
- Reconocerán metodologías y buenas prácticas para un servicio de excelencia.
- Practicarán técnicas de atención profesional a las necesidades y objeciones de los clientes.

Dirigido a

- Responsables de área.
- Personal de atención y servicio al cliente.

Duración

16 horas.

Contenido

El Servicio como Valor y Ventaja Competitiva

- Entornos cambiantes y el reto de la eficiencia.
- Elementos culturales y estructurales de una empresa enfocada al cliente.
- Lo que hacen las organizaciones de clase mundial.
- Qué es lo que esperan nuestros clientes de nosotros.
- Repercusiones de una mala calidad en el Servicio.

Competencias personales para prestar un servicio de calidad

- Importancia de la cadena cliente-proveedor interno para crear valor.
- Tipos de servicio, según el nivel del desempeño del personal.
- Creación de nuevos hábitos para brindar un excelente servicio.
- Reglas de oro del servicio al cliente.

Atención profesional a las necesidades y objeciones de los clientes

- Clasificación de clientes y cómo asegurar su satisfacción y lograr su lealtad.
- Aspectos críticos en los momentos de la verdad.
- Cómo enfrentar a un cliente molesto. Protocolos y fraseología recomendada.
- Manejo asertivo de objeciones
- Cómo medir y elevar la satisfacción de los clientes.

Plan de Mejora del Servicio

- Taller de prácticas para enriquecer el desempeño personal y organizacional.

Metodología

Expositiva y demostrativa, con espacios para la interacción de los participantes y la práctica de las técnicas recomendadas.

Información General

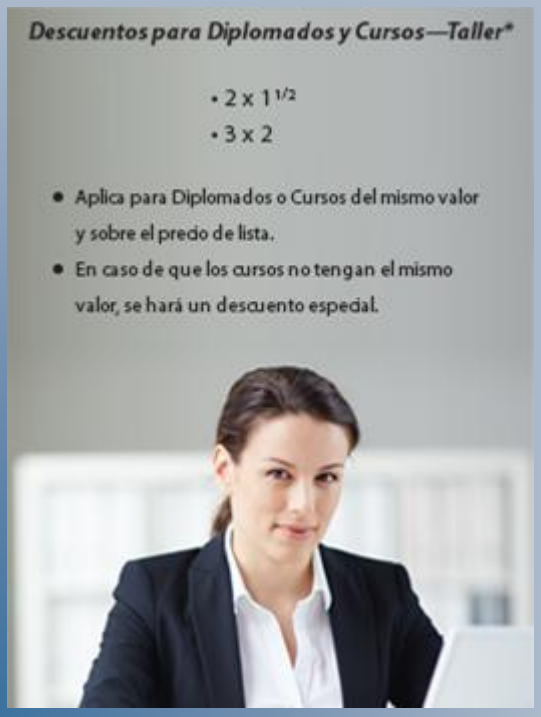
Logística:

- Inicio: martes 15 de agosto de 2017.
- Duración y horario: 4 sesiones semanales en martes, de 9:00 a.m. a 1:00 p.m.
- Modalidades: Presencial y En Vivo Online.

  Modalidad Presencial: se imparte en Salas de Capacitación de IDESAA en Monterrey.

  Modalidad En Vivo Online:

  1. Es muy fácil, sólo necesitas una computadora con banda ancha y una capacitación de 15 minutos para ingresar sin problemas a las sesiones.
  2. En esta modalidad el participante podrá ver y escuchar al instructor en tiempo real, con la opción de interactuar con él y sus compañeros haciendo preguntas vía chat o de viva voz, tal como si estuviera en el aula presencial.
  3. Los Cursos en Vivo Online son una herramienta útil para adquirir



Acerca de IDESAA

IDESAA Escuela de Negocios impulsa el crecimiento de los ejecutivos generando progreso en sus empresas.

Los programas de capacitación se caracterizan por su **enfoque a resultados**: los participantes aplican lo que aprenden en su ambiente laboral. Los **maestros**, consultores de primer nivel y directivos de empresas, ejercen en su campo profesional y están comprometidos con el aprendizaje. La **experiencia de valor y el networking** es excepcional.

Fundada en 1992, con oficinas en la Ciudad de México, Monterrey y Querétaro y presencia en todo el país, IDESAA ofrece: Cursos y Diplomados, Posgrados con Validez Oficial, Capacitación En Vivo Online y Virtual.

Capacita en las áreas:

- Administración
- Gestión y Dirección de Negocios
- Liderazgo y Competencias Gerenciales
- Comercio Exterior
- Recursos Humanos
- Ventas y Mercadotecnia
- Finanzas, Contabilidad e Impuestos
- Informática
- Calidad y Productividad

Miles de egresados recomiendan a IDESAA. Se han organizado 842 diplomados abiertos con 5,946 egresados; miles más en programas InCompany. En total más de 25,000 ejecutivos capacitados.

Nuestros **Clientes**







Algunas empresas que nos confiaron su capacitación en años anteriores y de nuevo en 2016:

- 7 Eleven
- Akzo Nobel
- Arca Continental
- Bimbo
- Cervecería Cuauhtémoc
- Cemex
- Christus Muguerza
- Consorcio Mexicano de Hospitales
- Daimler
- Dicipa
- Dina
- Epicor
- Farmacias del Ahorro
- Femsa Logística
- Financiería Mexi
- Gas Natural
- Grupo Scanda
- Home Interiors
- Hotel Safi
- Hyundai
- IMSA Plastics
- JCI
- Lala
- Lamosa
- Liverpool
- Metalsa
- Metrofinanciera
- Multimedios
- OXXO
- Pasa
- Puma
- Ragasa
- Semex
- Sigma Alimentos
- Stabilit
- Swarovski
- Torrey
- Vitro
- Yazaki
- Trane
- Veritas
- Vitro
- Walmart/Sams
- World Trade Center
- Xerox
- Xignux

➔MONTERREY N.L.

Plaza Carranza. Venustiano Carranza 500-40 Nte.
Zona Centro. C.P. 64000.
Tel. (81) 8346-5600

➔CIUDAD DE MÉXICO

Antara Polanco. Av. Ejército Nacional 843-B. Piso 5 Col. Granada.
Delegación Miguel Hidalgo. C.P. 11520.
Tel. (55) 8000-1907

➔QUERÉTARO QRO.

Central Park. Av. Armando Birlain Shaffler 2001 Corporativo 2, Piso 7, Col. Centro Sur. C.P. 76090.
Tel. (442) 290-8435

IDESAA Escuela de Negocios