

CURSO PRESENCIAL ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE

Fecha: **26 de Marzo**

Horario: **9:00 am a 2:00 pm**

Lugar: **COPARMEX Chihuahua**

Impartido por: **Lic. David Mendoza Rivera**

¿Por qué asistir?

En un mundo donde el servicio al cliente marca la diferencia, este curso te brindará herramientas clave para mejorar la calidad del servicio, aumentar la satisfacción de los clientes y fortalecer la lealtad hacia tu negocio. A través de técnicas avanzadas de comunicación, manejo de quejas y estrategias innovadoras, aprenderás a ofrecer experiencias memorables que generen fidelización y recompra.

Objetivo General

Aplicar técnicas avanzadas de atención y servicio al cliente para mejorar la calidad del servicio y aumentar la satisfacción del cliente, desarrollando habilidades efectivas para resolver problemas comunes y fidelizar a los clientes, utilizando estrategias de comunicación, manejo de quejas y tecnologías emergentes.

Temario

Módulo 1: Introducción

- Hechos acerca del Customer Service.
- El cliente interno.
- El cliente externo.
- Experiencia del Cliente vs. Servicio al Cliente.
- Cultura centrada en el cliente.

Módulo 2: Configuración del Profesional del Servicio

- La misión del profesional del Servicio al Cliente.
- Actitud orientada al servicio.
- Autoevaluación de desempeño en Servicio al Cliente.

Módulo 3: Comunicación en Atención y Servicio al Cliente

Comunicación efectiva en el servicio al cliente.

Técnicas de conversación telefónica y presencial.

Cómo proyectar personalidad en los clientes.

Módulo 4: Psicología aplicada al Servicio al Cliente

- Teoría de la equidad de J. Stacy Adams aplicada a Atención y Servicio al Cliente.
- Pirámide de percepción de experiencia: Efecto WOW!, lealtad y recompra/satisfacción del cliente.
- Proceso de empatía para manejar clientes molestos.

Inversión y Tarifas por participante

Socios Activos de COPARMEX:

Precio regular: **\$1,800.00** (IVA Exento)

Pronto Pago: **\$1,620.00** (IVA Exento)

Grupos (**3 o más asistentes**): **\$1,530.00** (IVA Exento)

No Socios y Público en General:

Precio regular: **\$2,200.00** (IVA Exento)

Pronto Pago: **\$1,980.00** (IVA Exento)

Grupos (**3 o más asistentes**): **\$1,870.00** (IVA Exento)

Aprovecha los descuentos por pago anticipado y por grupos!

Informes y reservaciones:

Miriam Vázquez – capacitacion@coparmexchihuahua.org

Teléfono: 614-2476880