



# Taller “Servicio al cliente”

El costo de atraer nuevos clientes es cinco veces mayor al costo de retención de los ya existentes.

Las grandes empresas consideran que el éxito de los negocios no radica solamente en campañas publicitarias y productos novedosos para garantizar utilidades. Vivimos una era de servicio donde la oportunidad está por encima del precio o de la misma calidad esperada por el cliente. En la medida que tengamos al personal conectado con actitudes de servicio “efectivas” ante cliente, las grandes iniciativas de ventas estarán verdaderamente respaldadas. Cuesta mucho lograr un cliente, para perderlo por mal servicio. La lealtad genera lealtad. ¿No lo cree?.

Durante este taller recorreremos las etapas de relacionamiento con el cliente, desde saber quien es nuestro cliente, que desea, en que le fallamos y conocer los derechos del cliente. Finalmente, sin ellos no subsiste ninguna organización. Analizamos los pecados capitales en el servicio al cliente y como negociar con clientes difíciles. Estamos enfocados a cambiar la dinámica del servicio al cliente pasivo, desconfiado y muchas veces poco reconocido por una actitud de seguridad, confianza y de alto impacto en la organización.

Este taller tiene una duración de seis horas y está dirigido a nivel medio y superior de la organización que tenga contacto con clientes; idealmente deberá de impartirse a grupos de 10 participantes en adelante.

## De H+C Consultores Asociados

Somos un grupo de profesionales en diversas disciplinas, con estudios a nivel posgrado y diversas certificaciones en temas relacionados, y con más de veinte años de experiencia profesional. Además contamos con alianzas estratégicas con otros prestadores de servicios que complementan nuestros servicios. Basamos nuestros servicios en los valores de liderazgo, compromiso y confidencialidad a través de servicios tangibles y confiables.

### Además aprenderás a:

- ⇒ Comprender el proceso general del servicio al cliente
- ⇒ Aplicar las reglas básicas en el trato al cliente
- ⇒ Cómo nuestra imagen impacta las relaciones con los clientes
- ⇒ Visualizar las competencias técnicas y de servicio al cliente

### Talleres relacionados

- ⇒ Persuasión, la influencia positiva
- ⇒ El trabajo ideal
- ⇒ Solución de Conflictos
- ⇒ Liderazgo de alto desempeño