

SEMINARIO ONLINE



# Servicio al Cliente

**INICIO: Jueves 25 de marzo**  
15:00 a 18:00 hrs.



# **Servicio al Cliente**

# Objetivos del programa

El buen servicio debe ser una actividad diferenciadora de la competencia y debe ser consistente con la cultura imperante en la organización. Asumir que la buena atención y una actitud de servicio es algo inherente al ser humano es un error común pero las personas pueden adquirir habilidades de servicio motivándose a entregar lo mejor de sí mismas y aprender a manejar situaciones de servicio complicadas.

La capacidad para identificar y relacionarse con clientes, reconocer diferencias, manejar controversias y construir acuerdos es una habilidad necesaria en toda actividad de servicio que se realiza para tener clientes contentos y fidelizados.

Es posible desarrollar y perfeccionar estas capacidades actitud de servicio a partir del conocimiento de su naturaleza y cómo impacta en los negocios y organizaciones.

Este curso aporta una visión práctica de la real importancia del servicio, con una mirada integral de todos los aspectos involucrados en la atención de clientes y su impacto en los negocios de la empresa. Este seminario se abordará con modelos teóricos y ejercicios prácticos que permiten enfrentar el relacionamiento con un enfoque sistemático y actitudes adecuadas a cada circunstancia.

# Contenido

## Comprendiendo el servicio y sus desafíos

Tendencias y hábitos en conductas de compra y servicio del cliente.

Qué es la actitud de servicios.

Claves para una buena actitud

Ejercicio: Cadena de Valor corporativa y su impacto en los clientes.

## Aspectos clave de la actitud de servicio

Factores que influyen en la actitud

Actitudes constructivas y destructivas

Como atraer y fidelizar a clientes

Ejercicio práctico de la Nueva Estrategia de Fidelización de Clientes. Pirámide Invertida.

Ejercicio: Tácticas para Prospección y Fidelización de Clientes.

## Aspectos clave de la calidad de servicio

Principios y calidad en el servicio

Sentido de la responsabilidad.

Valor de la responsabilidad

Valores y conceptos relacionados

Tipos de responsabilidad.

Ejercicio: Responsabilidad aplicada al Servicio y las acciones.

## Inteligencia emocional en el Servicio al Cliente

Que es la inteligencia emocional

Emociones y estados de ánimo

Estados que generan acciones

Desarrollo de Habilidades para la inteligencia emocional.

- Modelo de Goleman actitudes y Relaciones
- El mapa de las emociones
- Estrategias de regulación emocional
- Conociendo las personalidades de los clientes

Ejercicio: Modelo de Goleman.

Ejercicio: Relacionamiento e Identificación de tipo de Clientes.

## Habilidades comerciales para el servicio

Cómo ser un buen ejecutivo de servicio al cliente

Factores de éxito para el buen servicio

Habilidades comerciales

- Actitudes claves orientadas a servicios
- ¿Qué debemos hacer?
- Sintonizando con los clientes

Ejercicio. Habilidades para el servicio

# Contenido

## **Estrategias de servicio**

7 variables claves para una cultura de servicio.

9 puntos claves de estrategia de administrar actitud de servicios

Beneficios de la buena actitud hacia los clientes

Errores comunes que se deben evitar.

Taller aplicado de las Estrategias y variables claves de la Actitud de Servicio con foco a los Clientes y la Productividad.

# Relator



## Pablo A. Barberis

Ingeniero comercial, con postítulo y especialista en Marketing Estratégico, Marketing Digital y post formación en Retail, logística, TI y comercio electrónico. Certificación internacional de Scrum Alliance en metodología Agil. Scrum Master. Especialista en Design Thinking. Más de 20 años de experiencia liderando gerencias generales, comerciales y de ventas en la industria del retail, consumo masivo, agroindustria, empresas de servicios y de tecnología en Chile y Latino América, en empresas nacionales e internacionales. Lidera proyectos de innovación y transformación digital para nuevos canales de ventas y para diferentes mercados.

# Información e inscripciones

<b>Fecha de inicio</b>	Jueves 25 de marzo de 2021
<b>Fecha de término</b>	Martes 6 de abril de 2021
<b>Días</b>	Martes y Jueves
<b>Horario</b>	15:00 a 18:00 hrs.
<b>Duración</b>	12 horas (4 sesiones de 3 horas cada una)
<b>Modalidad</b>	Online
<b>Valor general</b>	\$228.000
<b>Valor Socios de ICARE</b>	\$144.000
<b>Descuentos</b>	15% de descuento por 5 o más inscripciones

**INSCRÍBASE AQUÍ**

## **INSCRIPCIONES:**

**Capacitación ICARE Ltda.**

**RUT:** 76.619.580-6

**Teléfonos:** 22280 5311 – 22280 5329

**Email:** seminarios@icare.cl