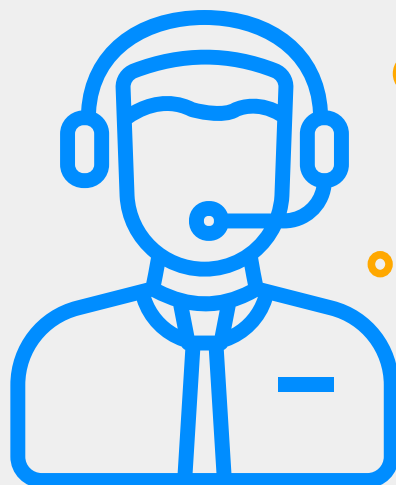


SEMINARIO ONLINE



Servicio al Cliente

INICIO: Martes 17 de enero
15:30 a 18:10 hrs.



Servicio al Cliente

Objetivos del programa

En esta actividad veremos cómo el servicio al cliente permite a las empresas aumentar el CLV (Customer Lifetime Value), mejorar la productividad, aumentar las ventas y ofrecer una experiencia positiva, con los resultados que ello aporta a la organización.

Analizar e identificar los desafíos a los que las empresas se enfrentan en el actual escenario post pandemia donde la irrupción de los modelos de gestión de experiencias ha impactado las estrategias, diseños y gestión de los servicios de cara al cliente.

Entregar los conceptos relacionados al servicio al cliente desde una perspectiva práctica y vivencial además de los elementos teóricos que permita la aplicación en su trabajo.

Este programa está dirigido a jefaturas y responsables del área Servicios, profesionales independientes, o ejecutivos de empresas públicas o privadas.

METODOLOGÍA: La parte teórica será tratada con apoyo de presentaciones en power point y de videos para una mejor comprensión de la materia tratada e incentivar la participación de los asistentes; los cuales deben conocer y aplicar las herramientas y conceptos relacionados al servicio al cliente desde una óptica practica y vivencial además de los elementos teóricos. La práctica se realizará mediante un caso tratado en grupos que permita aplicar la teoría tratada en cada sesión e ir combinando teoría y práctica. Se considerarán también casos expuestos por los participantes

Contenido

Introducción

- La organización orientada a los clientes
- El servicio y el cliente
- Los desafíos: manejo de los multicanales

Nuestros de clientes

- ¿Quiénes son nuestros clientes? ¿Qué quieren de nosotros?
- Creación de vínculos con los clientes
- Identificando los stakeholders más relevantes para hacerlos nuestros aliados

El desarrollo de una cultura organizacional orientada al servicio y al cliente

- La oferta de valor coherente con el propósito para lograr el éxito en el servicio al cliente.
- La Customización del servicio en favor de los clientes

El servicio al cliente y las redes sociales

- Técnicas y habilidades de comunicación en las redes
- Más que vender, crearle una experiencia al cliente
- Gestión de la experiencia y administración de las expectativas.

Manejo de reclamos y/o quejas

- El significado de las quejas y reclamos para la empresa
- Cómo abordarlas
- ¿Qué cambios pueden implicar?

Relator



Leonardo Quijada

Desde el 2009 es Socio y Gerente de Negocios de LQA Ingeniería. Consultor en Asesoramiento Empresarial y Emprendimiento, Consultor e Implementador ISO, Consultor en Prevención de Riesgos Anteriormente se desempeñó en La Interamericana Seguros de Vida, Gerente de Agencia, CITIBANK como Gerente Sucursal, Banco BCI como Agente.

Es docente de distintas instituciones y universidades en materias de sus competencias. Es Ingeniero en Administración de Empresas y Marketing, Licenciado en Gestión de Negocios, Administrador de Empresas con mención en Finanzas, Evaluador de Proyectos, Docente Universitario, Auditor Interno SGI.

Información e inscripciones

Fecha de inicio	Martes 17 de enero de 2023
Fecha de término	Jueves 19 de enero de 2023
Días	Martes, miércoles y jueves
Horario	15:30 a 18:10 hrs.
Duración	8 horas (3 sesiones de 2:40 horas cada una)
Modalidad	Online
Valor general	\$182.000
Valor Socios de ICARE	\$135.000
Descuentos	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