

TALLER DE SERVICIO AL CLIENTE CON INTELIGENCIA EMOCIONAL

PROGRAMA DE HABILIDADES SOCIALES



Duración: 4 horas

Participación: 8-25 personas

BENEFICIOS

Los ejecutivos de servicio al cliente construyen y se empoderan de una narrativa que distingue y destaca a la empresa en cuanto a la calidad del servicio que ofrecemos

ABSTRACTO

El servicio al cliente se integra de dos partes: 1. El protocolo de servicio al cliente, el cual es un manual que indica cómo se debe de atender a un cliente en nuestra empresa. 2. Los hábitos de inteligencia emocional que permiten que se construya una relación de confianza y duradera con los clientes. En el mismo acto de la venta, el protocolo de servicio y los hábitos de inteligencia emocional se complementan para alcanzar un servicio al cliente fuera de lo común

OBJETIVOS

Construir una narrativa interna sobre los productos y servicios en que la empresa destaca como la mejor en relación a las otras opciones del mercado.

Definir y fortalecer una serie de hábitos con inteligencia emocional que fortalezcan la experiencia de compra del cliente.

TEMARIO

1. La base de la inteligencia emocional en el servicio al cliente: ponerse en los zapatos del cliente
2. Reconocer las cosas en las que somos o nos consideramos los mejores en el mercado.
3. Dinámica grupal para definir los atributos en los que la empresa destaca en el mercado en la oferta de productos y servicios.
4. Desarrollar hábitos de inteligencia emocional que

convierta el servicio al cliente de nuestra empresa en una experiencia de compra fuera de lo común (invitar a nuestros clientes a que se enganchen emocionalmente con nuestra empresa)

