



OBJETIVOS

¿Quieres brindarle a tus clientes una experiencia extraordinaria de compra? ¿Cómo superar la expectativa de los mismos? ¿Qué lenguaje corporal utilizar? ¿Técnicas de relacionamiento? ¿Cómo manejar a los clientes enfurecidos? ¿Conocer las claves de un email efectivo? ¿Cómo atender por teléfono, personalmente y digitalmente? Todas las respuestas, las encontrarás en este curso.



METODOLOGÍA

Curso online sincrónico o asincrónico. Para cumplir con los objetivos del programa se aplicaran conceptos teóricos que serán apoyados con ejemplos prácticos totalmente aplicables



¿A QUIÉN ESTÁ DIRIGIDO?

El curso está orientado a todas las personas que traten con el público ya sea personalmente, por teléfono y/o digitalmente.



CERTIFICACIÓN

Diploma de Participación.

Se entrega en formato digital con código QR que certifica su veracidad.



INICIO, DURACIÓN Y FRECUENCIA

Duración: 4 clases - 8 horas.



TEMARIO

- La importancia de un servicio de excelencia.
- Las horas de la verdad.
- Actitud, clave para el éxito.
- Técnicas que crean relacionamiento.
- Protocolo para recibimiento en el local.
- Tipología de clientes.
- Manejo de clientes enojados.
- Las claves de un email efectivo.
- La presentación ideal.
- Anticiparse a futuras preguntas.
- Proceso de la llamada de atención telefónica.
- Lo que se debe hacer y lo que no.
- Exceder expectativas.
- Empatía. Cómo y cuándo utilizarla.
- Manejo de quejas y reclamos.
- El costo de las quejas sin resolver.



COSTO DEL CURSO Y FORMAS DE PAGO

| FORMAS DE PAGO | COSTO DEL CURSO |
|-----------------------|--|
| Tarjeta de Crédito | Hasta 10 cuotas de \$ 500.- (Total: \$ 5.000) |
| Contado con Descuento | \$ 4.200.- |