



OBJETIVOS

¿Querés 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 por Zoom 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 Y DURACIÓN

Inicio: 14 de octubre por Zoom - Duración: 4 clases, martes de 19 a 21 h.
O Asincrónico a demanda.



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
Tarjetas de Crédito	Hasta 12 cuotas de \$ 458.- (Total: \$ 5.500)
Contado con Descuento	\$ 5.000.-

Costos bonificados para grupos.