

Curso: Técnicas de servicio al cliente

Objetivo

Asimilar hábitos de cordialidad, herramientas de manejo de reclamos, técnicas de negociación y estrategias de solución de problemas.

Justificación

Hoy compramos experiencias en lugar de productos. Debemos garantizar el contacto más humano y políticamente correcto en preventa y posventa.

Metodología

Mediante los talleres personalizados, puede identificar hábitos y comportamientos que son perjudiciales al vender.

8 Horas en las oficinas del cliente.

4 sesiones de 2 horas cada una.

Grupo presencial de 6 a 12 personas.

Evaluación de contenidos y diploma.

Acceso al curso online en

<https://tdb.com.co/cursosdeventas/curso8/>

4 talleres personalizados.

50% Teórico. 50% Práctico.

Contenido

Sesión 1: Definir el problema

Preguntas para definir el problema.

Diferencia entre una queja, un capricho o un fetiche.

Técnicas para captar la atención.

Herramientas de cordialidad y negociación.

Elimine hábitos antipáticos.

Sesión 2: Medir síntomas

SLAs y KPIs.

Acuerdos de niveles de servicio e indicadores clave de desempeño.

Características del servicio ideal.

Detecte hábitos que lo hacen menos efectivo e identifique sus habilidades.

Sesión 3: Analizar y diagnosticar

Procedimiento para asignar prioridades.

Definir el plan de acción, quién hace qué y cuándo.

Causas del fracaso en servicio.

Porque hay gente que solo fracasa. "The Philosophy of Achievement" o "The Secret".

Sesión 4: Implementar y controlar la solución

Pasos del mayor secreto empresarial.

Sin conocerlo el servicio es hipócrita.

Un secreto a la vista de todos.

Palabras prohibidas al atender.

El águila produce, no como el pato que no camina, nada y ni vuela bien.

Técnicas para detectar mentiras.

Lea el lenguaje corporal de su prospecto y enfatice su mensaje acertadamente.

Herramientas de negociación.

Según el mejor negociador del mundo:

"Me importa pero no demasiado".

Conferencistas

Marcela Posada

Economista

25 años de experiencia en el sector financiero e industrial.

Perfil gerencial y comercial de alto nivel.

Ha trabajado como:

Gerente Comercial en DIMETAL.

Gestor de portafolios de inversión en AFP SANTANDER.

Directora Comercial en LEASING BOLIVAR.

Ejecutiva de Cuenta en DECEVAL S.A.

Myriam Hernández

Economista

25 años de experiencia en el sector financiero e inmobiliario.

Coach certificada en equipos comerciales.

Ha trabajado como:

Gerente general en GRUPO CRONOS.

Asesor comercial en LEASING POPULAR.

Comisionista de Bolsa en STANFORD BOLSA Y BANCA.

Asesora empresarial en CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ.

Analista de inversiones en FIDUCIARIA POPULAR.

Agustín Blanco

Ingeniero electrónico

25 años de experiencia en liderazgo de equipos de alto desempeño.

Certificado en presentación de propuestas y licitaciones.

Ha trabajado como:

Gerente de desarrollo de negocios en EZENTIS.

Gerente comercial y administrativo P&I Group.

Gerente regional en TELEFONICA.

Gerente comercial empresas en CARVAJAL.

Subgerente nacional de ventas en SIEMENS.

Harry Walt Rosales

Ingeniero electrónico

25 años de experiencia en venta consultiva de tecnologías de información y comunicaciones.

Especialista en publicidad digital.

Ha trabajado como:

Gerente del TECNOLÓGICO DE BOGOTÁ.

Gerente del Caribe de CALATEL S.A.

Gerente de ERICTEL S.A.

Gerente de Negocios en INFORMACIÓN & TECNOLOGÍA S.A.

Líder de proyectos en ERICSSON.

Autor de 5 libros: Técnicas de venta directa,

Técnicas de venta por teléfono, Técnicas de

liderazgo y coaching 6 sigma, Técnicas de

marketing digital y Técnicas de venta

consultiva.

Conferencista de Marketing en la

Universidad Javeriana, Sergio Arboleda,

Gran Colombia, Libertadores, Militar y EAN.

Contacto

PBX: 883 9969

CEL: 310 258 3268

info@tecnologicodebogota.com

info@tdb.com.co

Calle 42 #26 b 06 Of. 304

Bogotá, Colombia

Tecnológico de Bogotá

NIT 900235303 – 0

www.tecnologicodebogota.com

\$500,000 incluido IVA por grupo