

PROGRAMA DE CALIDAD Y SERVICIO EN LA ATENCION AL CLIENTE

Introducción:

Sam Walton, fundador la cadena mundial de Supermercados Wal-Mart, dijo alguna vez: *"todos tenemos un jefe, el cliente. Es el único que puede dejarnos sin sueldo solamente yendo a comprar a otro lado".*

El contexto de los negocios de venta minorista de hoy ha cambiado radicalmente. Aparecen es escena nuevos y grandes jugadores. La tecnología comienza a jugar su partido. El público también ha transformado sus hábitos de compra. Pero, a pesar de tanta vertiginosidad, sigue sosteniéndose un diferenciador elemento humano, único e irremplazable: el servicio y el trato personalizado.

Con esa filosofía hemos diseñado este programa que procurar fundamentalmente tomar conciencia de que la vida de las organizaciones depende de las decisiones del cliente. Y que con esa premisa, es válido lograr mejorar sustanciales trabajando en la actitud y aptitud del personal de servicio.

Participantes:

Este programa está orientado a:

- Personal de contacto directo con el público (vendedores, cajeros, etc.)
- Encargados o supervisores de salones comerciales
- Dueños de empresas / emprendedores que tengan en su negocio contacto personal y directo con los clientes.

Objetivos de la actividad:

Hemos planteados los siguientes objetivos generales para esta actividad:

- Sensibilizar y desarrollar herramientas acerca de la importancia de la Calidad y el Servicio para lograr el acercamiento efectivo con el Cliente Interno y Externo
- Analizar la importancia de la satisfacción y el entusiasmo de un cliente a través de los resultados de la gestión de un Equipo de Trabajo.
- Conocer y vivenciar las etapas de un Proceso de Ventas, la importancia de la preparación previa, el diagnóstico de necesidades y el cierre.

Modalidad de cursado:

- Tipo: Presencial
- Duración: 24 hs

Temario:

Trabajaremos a lo largo de los encuentros programados las siguientes temáticas:

- Visión / Misión / Valores.
- Quién es el Cliente.
- Perfil del cliente actual.
- Por qué se pierden clientes.
- El triángulo del servicio. Estrategia, sistemas y personas.
- Cliente interno y externo.
- Los pecados del servicio interno.
- Conocimientos, habilidades y actitudes.
- Momentos de la verdad.
- Clientes satisfechos y clientes entusiasmados
- 6 pasos para entusiasmar a un cliente
- El proceso de venta. Sus etapas

Metodología:

Utilizaremos un abanico de recursos pedagógicos para asegurar la correcta “bajada conceptual”:

- Exposición oral
- Videos
- Debates
- Trabajos prácticos
- Lecturas
- Autodiagnósticos
- Planes de acción

Recursos necesarios:

Para el desarrollo de las clases sólo se necesitarán los elementos básicos de toda presentación en público (notebook, cañón y pizarrón); la sala o aula de capacitación que provea la empresa, el refrigerio para los break y por último la carpeta de apuntes para los asistentes.

Tanto mi Equipo como yo nos encontramos dispuestos a ampliar o responder todas las dudas o comentarios que nos hagan con respecto a nuestra propuesta.

Quedamos a la espera de vuestra respuesta, sin más lo saluda atentamente

CP Carlos Aguilar
Director del CeFES
0341-156293516