

TEMARIO CURSO TALLER DE EXCELENCIA EN LA ATENCIÓN DE CLIENTES

I.- RESEÑA HISTÓRICA

- Desarrollo de mercados
- Importancia del cliente en la organización
- Nuevos paradigmas en el mercado

II.- COMPORTAMIENTO DE SERVICIO

- ¿Cómo nos perciben nuestros clientes?
- ¿Cómo nos comunicamos con nuestros clientes?
- ¿Qué podemos mejorar en nuestro servicio cada día?
- El servicio, amor hecho visible

III.- INTELIGENCIA EMOCIONAL APLICADA A LOS NEGOCIOS

- Autoconciencia
- Autocontrol
- La Motivación
- La Empatía
- Habilidades para desarrollar
- Aprendizaje emocional
- El poder del lenguaje

IV.- EXCELENCIA EN EL SERVICIO

- El más importante desafío para toda organización
- Estableciendo nuevas marcas
- Factores de calidad del servicio

OBJETIVO

- El taller ayuda a los participantes a identificar los procesos fundamentales de la relación interpersonal como elemento clave para la prestación de servicios y la venta.
- Señalar la importancia del cliente para la organización.
- Determinar la excelencia en el servicio como un factor fundamental en la atención de clientes
- Aplicar los principales elementos de La Inteligencia Emocional en las relaciones con los clientes.
- Transmitir en forma positiva la imagen corporativa a los clientes.