

SERVICIO al CLIENTE

Conferenciante: José Acosta Vientós
MS, Ind/Org Psychology

Se definen las bases de lo que debe ser Servicio al Cliente. Técnicas de sostenimiento de relaciones interpersonales de significado, comunicación efectiva y manejo de conflictos. Práctica de roles de servicio al cliente aplicado en diferentes escenarios como teléfono, recepción y otros. Re-definición de puestos de servicio y desarrollo de "scripts" para Representantes de Servicio.

CONTENIDO

- Eliminar el Diagnóstico de Clientes
- Ética del Teléfono
- ¿Cómo quiero ser percibido en un "counter"
- Manejo de filas y áreas de espera ("staging area", "kan-ban")
- Servicio al Cliente en Centros de Llamadas
- El contacto visual con los clientes
- Desarrollo de "scripts" para servicio telefónico
- Servicio Reactivo vs. Servicio Proactivo
- El cumplimiento de promesas
- Proyección de Voz y Dicción
- Identificar y eliminar gesticulaciones inconscientes
- Comunicación Efectiva con clientes
- El Manejo de Conflictos
- El Re-diseño de Relaciones

OBJETIVOS

Estimular a la audiencia un nuevo estándar de lo que debe ser el verdadero Servicio al Cliente. Los participantes entenderán que no hay "clientes problemáticos ni difíciles". Aceptarán las diferencias individuales de sus clientes evitando caer en etiquetas y diagnósticos.

Estudiar los roles de servicio al cliente aplicado en diferentes escenarios tales como el servicio telefónico, áreas de recepción, "front desk", centros de servicio en donde el cliente hace filas o espera y otros. Se practicarán en "role playings" dichos escenarios usando un "script" para reforzar un nuevo estándar de servicio.

Adiestrar a la audiencia en cómo usar activamente técnicas de sostenimiento de relaciones interpersonales de significado, comunicación efectiva y manejo de conflictos