

# Excelencia en el servicio

## Sobre el curso

Este emocionante curso de "Excelencia en el Servicio" te sumergirá en el mundo de la atención al cliente de primer nivel. Aprenderás desde los fundamentos esenciales hasta las técnicas para brindar un servicio excepcional. Descubrirás cómo comunicarte efectivamente, incluso en situaciones desafiantes, y entender las necesidades y expectativas del cliente. Conocerás el arte de construir relaciones sólidas y duraderas con los clientes, fidelizándolos y generando confianza. Además, te capacitarás en el conocimiento del producto o servicio, lo que te permitirá responder preguntas con facilidad. Aprenderás a gestionar expectativas y a mantener altos estándares de servicio, incluso cuando las cosas se complican. Este curso te brindará las herramientas para medir y mejorar constantemente tu servicio al cliente y te guiará en la implementación práctica de estrategias de excelencia. ¡Únete a nosotros en esta emocionante aventura hacia la excelencia en el servicio!

## Detalles

⇌ Cod. Sence 1238053839

🕒 96 horas

☰ Nivel 2

💰 537.600

## Que aprenderás

Los beneficios de brindar un servicio de calidad, habilidades de comunicación verbal y no verbal y la escucha activa en el manejo de situaciones difíciles. Aprenderás herramientas para entender las necesidades del cliente como los Sistemas de Gestión de Relaciones con el cliente (CRM). También aprenderás técnicas para consolidar la excelencia, familiarizarte con el producto, fidelización del cliente y diseños de capacitación para empoderar a tu equipo de vendedores. Finalmente, aprenderás a aplicar técnicas de gestión para la excelencia como manejar expectativas y promesas, medir el servicio y mejorarlo continuamente e implementar todas las técnicas para la excelencia en el servicio.

## Contenido del curso

### 1 - Fundamentos de la excelencia en el servicio

- Definición y conceptos clave
- Habilidades de comunicación verbal y no verbal
- Herramientas para identificar perfiles de clientes
- Sistemas de Gestión de Relaciones con el Cliente (CRM)

### 2 - Técnicas para consolidar la excelencia en el servicio

- Conocimiento del producto o servicio
- Técnicas de fidelización
- Técnicas para mantener una relación a largo plazo con el cliente
- Capacitación y Desarrollo del Personal

### 3 - Práctica de la excelencia en el servicio

- Establecimiento de expectativas claras y realistas
- Medición y mejora del servicio al cliente
- Recopilación de datos y retroalimentación del cliente
- Cierre del ciclo de mejora continua
- Implementando técnicas de excelencia en el servicio