



**Objetivo:** brindar las herramientas necesarias para que el equipo de servicio al cliente haga del servicio un elemento fundamental dentro de la cultura empresarial.

los siguiente son los temas que trataremos en el seminario:

### **1. La comunicación**

Estudiar algunos de los elementos más relevantes respecto de las fallas y el mejoramiento de la comunicación.

#### **1.1 Lenguaje no verbal y verbal.**

La posición del cuerpo puede comunicar más de lo que pensamos. Saber leer estos signos, puede sernos de mucha utilidad a la hora del trato con nuestros clientes.

Palabras que se deben utilizar y otras que se deben evitar.

### **2. Importancia del Servicio al cliente**

Presentar la importancia que tiene para el mundo de hoy la excelencia en el servicio al cliente.

### **3. Habilidades y actitud para dar un buen servicio**

En este micro-reportaje se abordan algunas de las cualidades personales y conductas positivas que se deben considerar en el ámbito de la entrega del servicio y la atención de público.

### **4. Conociendo a nuestros clientes**

Aprender a identificar: necesidades, expectativas y conocer que es lo que el cliente espera del servicio que le ofrecemos.

### **5. Manejo de quejas**

Analizar cual es el manejo mas eficaz que se le debe dar a este elemento siempre presente en el servicio al cliente.

### **6. Atención telefónica**

Conocer cómo hacer del telemarketing un servicio más eficaz y profesionalmente estructurado.

### **7. Asertividad**

La conducta asertiva implica la expresión directa de los sentimientos, opiniones o necesidades sin que ello implique amenaza o ataque a otra persona. La asertividad no siempre es una cualidad del cliente y a veces tampoco de quienes se relacionan con él.

### **8. Retención de clientes**

Para mantener a un cliente no basta con sonreír, sino que debemos preocuparnos de cómo interactuamos con los clientes en cada uno de los momentos o fases en que ellos toman contacto con nuestra empresa.