

Denominación de la Acción Formativa

Negociación y Servicio al Cliente

Propósito: Desarrollar habilidades en el arte de negociar y satisfacer al cliente para alcanzar acuerdos mutuamente satisfactorios.

Dirigido a: Todo el personal de la organización involucrado en el sistema de prestación de servicios y trato con clientes

Contenido programático:

- * Caracterización de los clientes, ciclo del servicio y protocolo del servicio
- * La Comunicación efectiva. Elemento clave para Identificar y comprender los intereses y necesidades del cliente
- * Negociar en equipo: Importancia del Trabajo en equipo para lograr los objetivos
- * Solución asertiva de conflictos: Brindar soluciones al cliente teniendo en cuenta los costes
- * La persuasión en la negociación y en el servicio al cliente
- * gestión efectiva de quejas y solución de problemas,

Duración:

08 horas

