



CALIDAD EN EL SERVICIO AL CLIENTE, S.C.

**¡LOS EXPERTOS EN SERVICIO.....
A TU SERVICIO!**

CURSO DE CALIDAD EN EL SERVICIO AL CLIENTE INDUSTRIAL O DE NEGOCIOS (B2B)

¡ Es un programa motivacional y técnico para despertar inspiración de servicio en su personal !

El curso de Calidad en el servicio al cliente industrial o de negocios (B2B) ha sido estructurado para personal que tiene constante contacto con los clientes externos, pero que son clientes empresariales, por lo que sus necesidades son diferentes, sus prioridades distintas y las estrategias que se necesitan para retenerlos también.

Se trata de un curso basado en los resultados de una investigación realizada durante 12 meses (243 empresas y 3,956 empleados que atienden a clientes industriales), donde descubrimos sus necesidades, prioridades, expectativas y formas de asegurar su satisfacción para conservarlos y seguir contando con sus compras.

Objetivo General:

Identificar y aplicar las primeras acciones necesarias que ayudan a una organización a mejorar el servicio que brindan a sus clientes industriales o de negocios para incrementar su nivel de satisfacción, retenerlos y aumentar sus compras.

PUNTOS CLAVE QUE APRENDERÁ:

- 1.- Los tres pilares del servicio: Prevención de problemas de servicio, solución a problemas de servicio y Valor Agregado al Cliente.**
- 2.- Las 4 acciones que aumentan la percepción del cliente industrial en tan solo 9 semanas.**
- 3.- Técnicas para prevenir 4 de cada 5 problemas de servicio con los clientes empresariales.**
- 4.- El 98 % de los clientes industriales prefieren un servicio proactivo, no reactivo.**
- 5.- Los clientes de negocios no buscan amabilidad o calidez sino confiabilidad para poder optimizar su tiempo.**



CALIDAD EN EL SERVICIO AL CLIENTE, S.C.

**¡LOS EXPERTOS EN SERVICIO.....
A TU SERVICIO!**

TEMARIO:

Parte 1 : Introducción a la Calidad de los Servicios.

Objetivo particular :

El participante identificará los factores de evaluación del servicio y del establecimiento de las expectativas del cliente de negocios o industriales.

1. Diferencia entre Servicio al Cliente y Atención al Cliente.
2. Los 5 factores (llamados también dimensiones), con los que los clientes de negocios evalúan los servicios que reciben.
3. La importancia que tienen cada uno de estos factores en la evaluación de los clientes industriales.
4. ¿Por qué su prioridad en el servicio no es la que pensábamos?
5. Los 3 pilares del servicio: Prevención de problemas de servicio, solución a problemas de servicio y Valor Agregado al Cliente (apoyo a su desempeño o productividad).
6. ACCIONES PARA PREVENIR 4 DE CADA 5 DECEPCIONES con el servicio.
7. DINAMICA ESPECIAL DE SENSIBILIZACION DE EXPECTATIVAS.
8. Los clientes industriales o de negocios tienen más falsas expectativas que los clientes individuales.
9. Las 3 falsas expectativas más comunes que imaginan los clientes industriales o de negocios, y que provocan el 82 % de sus molestias en el servicio.
10. Tips de comunicación adecuada para evitar que el cliente considere que es mentira la información que le damos.
11. Tips prácticos para evitar un mal servicio por culpa del mismo cliente.
12. El 98 % de los clientes de negocios no buscan calidez en el servicio, sino confiabilidad en el servicio (cumplimiento de promesas y control total del servicio).
13. El proceso de servicio al cliente, por qué no agrega valor a los clientes de negocios.

La diferencia está en el servicio.

Tel. (55) 5980-3640

www.victorquijano.com



Parte 2 : ¿ Por dónde comenzar la mejora del servicio?

1. Los métodos en que pueden aumentar el cumplimiento de promesas, que es lo más importante para el 96.5% de los clientes de negocios o industriales. (65% de los clientes industriales o de negocios en México no vuelven a comprar en una empresa que los cumplió las promesas de venta o servicio).
2. ¿Qué aspectos cuidar para el cumplimiento de promesas y qué tipo de información requieren para ello?
3. Las causas comunes por las que no podemos cumplir las promesas que hacemos a clientes industriales.
4. ¿Promesa atractiva para vender o promesa efectiva para cumplir?

Parte 3 : La importancia de la actitud de servicio para el cliente de negocios.

1. Antecedentes.
2. Empatía: Entendiendo los costos ocultos que genera el mal servicio para el cliente industrial.
3. Los clientes de negocios experimentan costos más grandes y más graves por mal servicio porque afectamos a sus propios clientes o la productividad de sus empleados.
4. Técnicas de solución de problemas de servicio (23 % de los clientes industriales en México perdonan los errores en el servicio si se corrigen adecuada y oportunamente)
5. Técnicas y actividades de recuperación defensivas de retención y recuperación de clientes de negocios.
6. ¿Qué hacer cuando el cliente industrial me pide algo que no es posible hacer y cómo dejarlo satisfecho?
7. La importancia de anticipar los problemas en el servicio para incrementar en 80% las posibilidades de encontrar solución y a un costo hasta 50% menor.
8. ¿Por qué la falta de anticipación y seguimiento, disminuye el margen de maniobra para resolver un problema de servicio?
9. La comunicación eficaz en el servicio: COMUNICACIÓN PROACTIVA, PREVENTIVA, PREDICTIVA Y PRODUCTIVA (NO REACTIVA).



CALIDAD EN EL SERVICIO AL CLIENTE, S.C.

**¡LOS EXPERTOS EN SERVICIO.....
A TU SERVICIO!**

10. La comunicación más importante para generar la percepción de confiabilidad en los clientes de negocios.
11. La diferencia entre Explicaciones y Pretextos.

Parte 4: Estrategias de atención al cliente con Clientes Molestos.

1. Las 5 causas por las que se enoja más del 90 % de los clientes industriales.
2. Estrategias para prevenir que se enojen el 93 % de los clientes de negocios México.
3. Razones por las que es mejor evitar que los clientes lleguen a enojarse.
4. Herramientas para atender a clientes molestos.
5. Frases que no se pueden decir a los clientes molestos (LOS ENOJAN MAS).
6. El informe de excepción y el impacto que genera en el cliente.
7. El 88 % de los clientes de negocios se quedan insatisfechos aunque se resuelva el problema, por eso es mejor evitarlos.

Duración: 16 horas.