



DIPLOMADO EN SERVICIO AL CLIENTE

INTRODUCCIÓN

El Servicio al Cliente es el arma secreta de toda organización, el cliente "no es importante"... es lo único importante. Cualquier empresa debe centrarse en dos tipos de clientes: clientes internos y externos, los dos deben generar buenas relaciones y una comunicación asertiva; para lograr así los objetivos planteados.

Los clientes internos tienen la responsabilidad de transmitir de manera adecuada tanto la misión como la visión organizacional, generando relaciones duraderas con los clientes externos aquellos que llegan a su negocio a solicitar un producto o un servicio.

Es por esto que el Servicio al Cliente es el área más importante que una empresa debe tener presente si quiere perdurar en el tiempo.



DIRIGIDO A:

Todas aquellas personas que por su actividad y/o desempeño tengan contacto con clientes, participen en procesos de servicio al cliente y prefieran un proceso de formación virtual.

OBJETIVO GENERAL

Fortalecer las técnicas de comunicación y de interrelación entre los individuos que hacen parte de una empresa y que tienen contacto diariamente con clientes externos.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar las fortalezas y debilidades de los participantes para mejorar su actitud frente al servicio.
- Generar en los participantes una actitud al cambio, teniendo en cuenta que lo único constante en el mundo es el cambio.
- Motivar a cada participante para que con las herramientas que tiene a su alcance pueda desarrollar y ejecutar estrategias de la cultura del servicio.
- Usar las Tecnologías de la Información y Comunicación a su favor para poder construir una verdadera cultura del servicio.

INVERSIÓN

Personal Interno - \$150.000
Personal Externo - \$800.000
(Descuentos por grupos)

METODOLOGÍA

Intensidad: 120 horas

Metodología: Teórico - Práctico

Modalidad: Virtual

Coaching Personal: El desarrollo del diplomado se realizará en modalidad virtual con unos encuentros opcionales para el acompañamiento.

Encuentros Virtuales: A conveniencia de los estudiantes.

Escala De Evaluación: Se otorgará una calificación por módulo en la escala de 0,0 a 5,0, siendo aprobado el Diplomado con una nota igual o superior a 3,0.



PLAN DE ESTUDIOS

Unidades del Diplomado

Temáticas Propuestas en el Microcurrículo

Duración

UNIDAD 1:
El Ser Como Fundamento en el Servicio al Cliente.

- 1.1 El nuevo paradigma en el servicio al cliente.
- 1.2 Principios fundamentales en el servicio al cliente.
- 1.3 Fórmula para alcanzar el éxito AMP.

30 horas

UNIDAD 2:
Cambia tu Manera de Pensar

- 2.1 Diagnostico FODA para el servicio al cliente.
- 2.2 Cliente Interno – Cliente Externo.
- 2.3 La carrera al éxito Vs. la carrera al fracaso.
- 2.4 El precio del conquistador desde la PNL.

30 horas

UNIDAD 3:
Habilidades Sociales en el Servicio al Cliente.

- 3.1 Habilidades de Comunicación
- 3.2 Triángulo del servicio.
- 3.3 La disciplina del servicio.

30 horas

UNIDAD 4:
Manejo Efectivo de las Herramientas Tecnológicas para un Mejor Servicio al Cliente

- 4.1 Cómo crear el servicio duradero.
- 4.2 La importancia de las herramientas tecnológicas en un mundo globalizado.
- 4.3 Uso adecuado y productivo de las TIC'S en la prestación del servicio al cliente.

30 horas



Unidad de
Educación VIRTUAL