

Excelencia en la “ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN AL CLIENTE”



BENEFICIOS AL PARTICIPAR:

- Con una metodología muy dinámica e interactiva, los colaboradores reforzarán competencias indispensables para brindar en todo momento y circunstancia, una **Atención y Servicio de EXCELENCIA; que conquiste, fidelice y genere más ingresos.**
- Contará con la publicidad más efectiva y económica para **GANAR CLIENTES**, que son las **“recomendaciones de satisfacción”** que hagan de su empresa. Aspecto que, de ser descuidado, tarde o temprano afectará su imagen y perderá competitividad.

CONTENIDO:

1. Inducción a la cultura de CALIDAD, SERVICIO y SATISFACCIÓN al cliente.
2. Cómo demostrar empatía, tolerancia y paciencia al atender.
3. Cómo relacionarse con EXCELENCIA, demostrado una cortesía que cautive.
4. El dominio de la comunicación verbal y no verbal.
5. La gran importancia de “Saber Escuchar” y cómo practicarla correctamente.
6. Análisis de conductas erróneas que deterioran la relación con los clientes.
7. Palabras y frases prohibidas que siempre se deben evitar.
8. Reglas de Oro para brindar una atención excepcional cuando es telefónica.
9. Técnicas para el manejo adecuado de las quejas y clientes difíciles.
10. Guías para la automotivación y aumentar los niveles de bienestar personal.
11. La transmisión de un entusiasmo genuino que impacte al cliente.
12. Cómo manejar con efectividad las frustraciones y disfrutar de su trabajo.
13. El control adecuado del estrés.
14. Orientaciones para vencer los temores comunes que impiden brindar una atención y servicio de primera.

* Variedad de talleres prácticos y de diagnósticos durante toda la actividad.

Jueves 1 de agosto de 2024, de 1:00p.m. a 4:00p.m. - Vía ZOOM

- 1 a 4 participantes..... B/. 59.º +ITBMS C/U
- 5 a 9 participantes..... B/. 49.º +ITBMS C/U
- 10 o más participantes... B/. 39.º +ITBMS C/U

Le incluye certificado curricular de participación y literatura de apoyo digital.

CÓMO INSCRIBIRSE:

1. Descargar el Formulario de Inscripciones haciendo [Clic aquí](#).
2. Ubicarlo en la carpeta de “Descargas” de su equipo o dispositivo.
3. Llenarlo y enviarlo.

Tel. / WhatsApp: **6042-9504** - contacto@jbcapacitacion.com

Favor contáctenos, de requerir que esta capacitación le sea impartida de forma especial privada a sus colaboradores, en modalidad virtual o presencial.

J.B. Capacitación Empresarial®

Marca Registrada®

Copyright © Todos los Derechos Reservados

*“Desde 1990 contribuyendo al desarrollo de Panamá,
fomentando valores, calidad y excelencia”*