



dynargie
human side of business

Gestión de la atención al cliente

“¡Hola”... Mhm, Mhm!... ¡Adiós!”



Nuestro programa de atención al cliente se ha diseñado a medida del modelo de negocios de su empresa. Con la capacitación de destrezas potentes como el desarrollo de una mentalidad orientada al cliente, la gestión de cada etapa de la experiencia del cliente y más, nuestro programa está diseñado para dotar a su equipo de la empatía y las destrezas necesarias para convertirse en pioneros de la atención al cliente.

METAS

Nuestra meta consiste en activar los equipos de atención al cliente con una herramienta de destrezas de comunicación prácticas que les ayuda a gestionar todas las etapas de la experiencia del cliente. La creación de una cultura orientada al cliente resulta esencial para respaldar una marca sólida. “¡Hola!... Mhm, Mhm!... ¡Adiós!”. Nuestro programa proporciona las herramientas necesarias para una aplicación inmediata, lo que acelera la puesta en práctica de un servicio de atención al cliente que ofrece una gran experiencia de cliente.

RESULTADOS

- Permite una mentalidad orientada al cliente
- Proporciona las herramientas para gestionar cada fase de la experiencia del cliente
- Contribuye a la conversión por parte del equipo de situaciones complicadas en la lealtad del cliente
- Aumenta la motivación del empleado y el compromiso con la marca
- Cultiva la satisfacción del cliente
- Promueve el desarrollo personal

METODOLOGÍA

La efectividad de nuestro método es el resultado de centrarse en el “cómo” (herramientas) en vez del “qué” (contenido). Los participantes recibirán formación sobre las actitudes y comportamientos que se esperan en cada fase de la experiencia del cliente.

Aprenderán a gestionar las situaciones difíciles y crear recuerdos buenos y recientes para el cliente, lo que aumenta así la retención de este y fomenta las recomendaciones espontáneas. Nuestra experiencia de más de 35 años en el desarrollo de profesionales de atención al cliente en diversas industrias avala nuestra metodología por completo.

LOS PARTICIPANTES SERÁN CAPACES DE:



PROCESO

“¡Hola!... Mhm, Mhm!... “¡Adiós!” es un programa de 2 o 4 días de duración que consta de 5 módulos. Los grupos tendrán 10 participantes como máximo.

Módulo 1

Implicaciones económicas y de la marca de atención al cliente

Módulo 2

Perfiles del “Doctor” y el “Embajador”

Módulo 3

Cómo ser un “Embajador”

Módulo 4

Cómo ser un “Doctor”

Módulo 5

Ofrecer una actuación excelente en situaciones complicadas

CONTENIDO DEL PROGRAMA

La cultura de atención al cliente

- Creación de una cultura sólida orientada al cliente
- Comprensión de las implicaciones económicas y de la marca

Ser un “Embajador” y un “Doctor”

- Las características principales de cada perfil
- Cuándo hacerse un perfil u otro

Ser un “Embajador”

- Cómo ser un “embajador”
- La herramienta de un “embajador”
- Actitudes y comportamientos de excelencia

Ser un “Doctor”

- Cómo ser un “doctor”
- La herramienta de un “doctor”
- Actitudes y comportamientos de excelencia

Gestión de situaciones difíciles

- Gestión de una oportunidad de mejorar la percepción
- Cómo superar una queja con un giro positivo
- Cómo decir “no” sin decepcionar

POR QUÉ ELEGIR DYNARGIE

- ✓ **Calidad:** Nuestros talleres tienen una puntuación continua de 3 sobre 4
- ✓ **Experiencia:** Nuestros asesores certificados tienen como mínimo 5 años de experiencia profesional
- ✓ **Longevidad:** El 75 % de nuestros asesores se quedan con nosotros durante 5 años o más
- ✓ **Enfoque internacional:** Dynargie ha tomado forma con 4 continentes, 14 husos horarios y 11 idiomas

SOBRE

Dynargie es una empresa de consultoría y formación en materia de gestión dinámica dedicada a influenciar y gestionar un cambio positivo tanto en las personas como en las organizaciones. Fundada en Suiza en 1982, operamos en diversas culturas esparcidas por más de 10 países y 11 idiomas. A través de nuestros métodos exclusivos de formación y consultoría aplicados por nuestro equipo de consultoría multidisciplinario, ayudamos a transformar la diferencia en acuerdo, y hacemos que las personas y las organizaciones sean más productivas.

www.dynargie.com