



CURSO CLIENTE CON SENTIDO

fORA
EDUCACIÓN DE ALTA CALIDAD
BY TRUST GROUP

EN ALIANZA CON:



DyN CONSULTORES
Capacitación y Consultoría



foracolombia
www.fora.com.co

COLOMBIA

Fecha de Inicio



OCTUBRE

Martes a Viernes
6 P.M a 9 P.M

Duración



12 Horas

Fin del curso 5 de Octubre.

Precio



\$ 638.000

(IVA incluido y materiales)

Modalidad



Presencial - práctico

Curso Cliente con sentido

Servicio: origen de grandes relaciones. Reconociendo todos los roles e impacto.

Objetivos

- Identificar los principales elementos que desarrollan un buen nivel de servicio.
- Reconocer que siempre soy proveedor y cliente y por consiguiente el servicio es un compromiso personal.
- Identificar el impacto de una escucha efectiva y del control de las emociones como principales insumos para prestar un buen servicio.

Descripción:

Trabajo experiencial indoor con dinámicas guiadas y orientadas al reconocimiento y fortalecimiento de las principales herramientas que se deben poner en práctica para el desarrollo y mantenimiento de un buen servicio al cliente que vincule a la organización en todos sus niveles.

Logro:

- Asertividad en la atención al cliente
- Los roles que asumo durante proceso de servicio al cliente
- Control de las emociones en el mensaje.
- Escucha y reciprocidad.
- Multiplicadores de la información.

Consúltanos
PBX (1) 745 06 78 /  (350) 216 04 39
info@fora.com.co



foracolombia

www.fora.com.co

COLOMBIA 

Fecha de Inicio



OCTUBRE

Martes a Viernes
6 P.M a 9 P.M

Duración



12 Horas

Fin del curso 5 de Octubre.

Precio



\$ 638.000

(IVA incluido y materiales)

Modalidad



Presencial - práctico

Contenido

- Estándares de Servicio al Cliente con los lineamientos y estrategias en servicio al cliente definidas por la compañía.
- Mis emociones vs el servicio: Identificación control y proyección de las emociones.
- Comunicación verbal y no verbal: Identificación de los principales elementos de comunicación verbal y no verbal.
- Manejo de clientes difíciles: Tipos de clientes y sugerencias para manejarlos.
- Creando el balance: Como crear el balance adecuado en la prestación del servicio.
- ¿Escuchar para qué?: Para que nos comunicamos, como lo hacemos y que buscamos al comunicarnos
- Momentos de Verdad: Situaciones puntuales que crean una relación con el cliente
- Todos somos clientes y proveedores: La delgada línea que existe entre Cliente Interno y Cliente Externo.
- Identificación y buenas prácticas de etiqueta y protocolo: Principales estándares de vestuario y estilos de cuerpo.

Consúltanos
PBX (1) 745 06 78 /  (350) 216 04 39
info@fora.com.co



foracolombia

www.fora.com.co

COLOMBIA 