

# Taller de Capacitación en Servicio al Cliente para empresas de Servicios.



**Perfil:** Dirigido a las personas relacionadas con la atención directa e indirecta a clientes y proveedores involucrados en los procesos de servicio de las empresas de servicios.

## Impartido por:

MA Alia Sánchez  
Director de Creación y Tecnología

**PÚRPURAPI**  
CREACIÓN. ACCIÓN Y ESTRATEGIA

## Capacitación en Servicio al Cliente

Atraer un nuevo cliente es aproximadamente seis veces más caro que mantener uno. Por lo que las empresas dedicadas a servicios de salud han optado por administrar y potenciar la calidad de servicio como un factor diferenciador para generar lealtad y rentabilidad.

El taller comprenderá los diferentes aspectos del servicio al cliente.

### Módulo I

- Elementos del servicio y atención al cliente.
- Los 10 mandamientos del servicio al cliente.
- Atención de cliente interno y externo (clientes y proveedores).
- Políticas de servicio, scripts y protocolos de atención.
  - Atención directa a clientes.
  - Atención telefónica clientes y proveedores.

- Atención electrónica de atención y seguimiento.
- Imagen personal y visual.

### Módulo II

- Manejo de objeciones y quejas de clientes.
- Manejo de clientes difíciles y situaciones de estrés.
- Inteligencia emocional, para gestionar estrés y situaciones de alta carga emocional.
- La importancia del trabajo en equipo.
- Taller práctico de trabajo en equipo.

# Taller de Capacitación en Servicio al Cliente para empresas de Servicios.



## Módulo III

- Estrategias de servicio al cliente enfoque de comunicación y marketing.
- Procesos de escalamiento de llamadas (creación de proceso de derivación jerárquica de casos para lograr una atención oportuna y eficiente)
- Importancia de establecer políticas y procesos de seguimiento post venta y atención a pacientes
- Desarrollo de modelo de atención post venta/atención para clientes.
- Indicadores de medición de efectividad en servicio al cliente.

## Sobre el expositor:

Alia Sánchez MBA, Master in Business Administration, Especialidad en Marketing Diciembre 2004 Pontificia Universidad Católica de Chile, Santiago de Chile y Licenciado en Economía, Tecnológico de Monterrey.

Experiencia y amplios conocimientos en áreas Comerciales, Atención a Clientes, Aplicativos web y Comercio Electrónico. Desarrollo de carrera especializada en gestión de proyectos web, mercadeo y venta de nuevos productos. Excelente trayectoria en gestión de operaciones de la venta de servicios orientada al cliente.

## Requisitos y detalles:

- Para el desarrollo de cada taller se requiere un salón con suficiente espacio
- Grupos no mayores a 15 personas
- Duración del taller 2 horas.
- Se requiere proyector y acceso a internet.
- Se recomienda un servicio de coffee break.

*Mas información*

[Contacto@purpurapi.com](mailto:Contacto@purpurapi.com)

**PÚRPURAPI**  
CREACIÓN. ACCIÓN Y ESTRATEGIA