



Acude al Seminario / Taller Internacional:

Cómo brindar un Servicio Excepcional al Cliente

Hoy más que nunca debemos de cuidar a nuestros clientes...
¡SIN CLIENTES NO HAY NEGOCIO!
¿Porque esperar a quedarnos sin clientes para reaccionar?
puede ser demasiado tarde...

La mejor manera de comenzar el año

Ofrecer servicio excepcional significa ir más allá de las expectativas del cliente, brindando un servicio superior y extraordinario, dando un esfuerzo extra para la excelencia, sorprendiendo al cliente con su atención, acciones y palabras. Esto está basado en el concepto de todos los empleados trabajando juntos como equipo para ofrecer un servicio superando las expectativas de nuestros clientes.

Aprenderemos:

- **Expectativas del Cliente:** Cómo el personal de contacto directo al cliente impacta la experiencia de servicio.
- **Cuidando al Cliente:** Cómo establecer la confianza y empatía, y cómo preguntar, comprender y ofrecer soluciones efectivas.
- **Comunicando Calidad:** Aprenderemos la comunicación verbal y no verbal para las primeras impresiones.
- **Servicio de Valor Agregado:** Ofreciendo un servicio inolvidable donde el cliente se vaya tan satisfecho que nos recomiende con otros mediante la estrategia de marketing de boca a boca.
- **Solucionando Problemas:** Aprenderemos el porqué los clientes se quejan, como tratar con ellos y eliminar su insatisfacción.
- **Recuperación del Servicio:** Recuperar la buena voluntad del cliente hacia nuestra empresa después de un problema con el servicio.
- **Rapidez:** Hacerlo rápido, hacerlo bien y hacerlo ahora.

Para recordar:

Esta Conferencia no es para motivarnos... es para capacitarnos

Este seminario se puede impartir en su empresa a partir de 20 participantes

El Seminario: Servicio Excepcional se ofrece exclusivamente por consultores autorizados por **Service Quality Institute**, empresa líder mundial con más de 38 años en el tema de servicio al cliente. Ing. **Oscar Marco Gómez** director de Service Quality Institute México

Service Quality Institute es reconocido internacionalmente por su investigación en el Servicio al Cliente, publicaciones y fuentes de entrenamiento. Sus sistemas de entrenamiento han ayudado a cerca de un millón de personas dentro de organizaciones exitosas alrededor del mundo para lograr un servicio al cliente superior.

Dirigido a:

Todo el personal que esté en contacto con el cliente, vendedores, empleados de mostrador, cobradores, mensajeros, chóferes, en fin toda la empresa ya que todos los departamentos dentro de ella tenemos que ver por nuestros clientes.

"Cómo Brindar un Servicio Excepcional al Cliente"

Costa Rica:

Un día de inmersión total 09:00 Horas a las 15:00 Horas

Seminario / Taller Internacional:

"Cómo brindar un Servicio Excepcional al Cliente"

Inversión:

US\$ 150 por persona.

Especial:

Por cada grupo de 20 personas se recibirá un descuento del 10%

Lugar del evento: A convenir

Sede Global Marketing Network 100 Este y 100 Sur Universidad Veritas. San José, Costa Rica.

Incluye

Coffe break, almuerzo, parqueadero. Libro digital "Servicio al Cliente" con más de 350 páginas con un Diploma de participación, avalado por **Service Quality Institute**.

Opciones de pago:

Visa, MasterCard, American Express, Western Unión y Transferencias Bancarias.



En Costa Rica aceptamos cheques locales.

También puede realizar su depósito al



Cuenta No 001-1120009-0
Cuenta Cliente No 152-0200111200090-4

Cupo Limitado

Certificación avalada por:



Informes y reservaciones:



Teléfono: 2524 2706
mgncostarica@hotmail.com