

CONFERENCIA

CALIDAD EN **EL SERVICIO 5 ESTRELLAS**

Cómo superar
las expectativas
de tu cliente



EXCELLEN



Pasión por
el Éxito



AÑOS
INSPIRANDO
Y MOTIVANDO

Calidad en el servicio 5 estrellas: cómo superar las expectativas del cliente.

La Conferencia Calidad en el servicio 5 estrellas permitirá que los participantes comprendan la importancia de saber identificar, satisfacer y superar las expectativas del cliente.

La calidad en el servicio es uno de los factores más importantes para alcanzar la distinción y sobresalir entre la competencia. Superar las expectativas del cliente no siempre requiere de implementar grandes cambios o invertir en acciones costosas para mantener su preferencia y lealtad, se trata de saber leerle para entender sus necesidades y saber aplicar puntualmente algunas estrategias en aquello que justamente él valora más: la calidad en el servicio. Si el equipo de trabajo descubre qué es lo que cada cliente valora más podrá actuar específicamente en aquellas acciones que se traducen en la mejor calidad en el servicio. Finalmente, el servicio vende; cuando la empresa lo ofrece con alta calidad se diferencia de la competencia y se sitúa un paso adelante de ella.

Si tu empresa quiere generar lealtad y preferencia de los compradores, con el curso Calidad en el servicio 5 estrellas tendrá la oportunidad de infundir en el equipo de trabajo las herramientas para tener a los clientes contentos y satisfechos; en consecuencia, la organización venderá más y generará más ganancias.

¡Inspiramos y motivamos a tu equipo de trabajo a brindar la mejor calidad en el servicio al cliente!

Beneficios

La Conferencia Calidad en el servicio 5 estrellas ayuda de inmediato a que el equipo de trabajo:

- Obtenga las **estrategias y técnicas** de aplicación práctica para **hacer rapport con los clientes**
- **Sea capaz de manejar a los clientes** de acuerdo a su estilo personal
- **Aprender a manejar técnicas avanzadas de programación neurolingüística** para ayudar a decidir a los clientes (estrategias de decisión)
- Aplicar inmediatamente las **estrategias de lealtad** para retener a los clientes

Ideal para

- Directores
- Gerentes
- Jefes de área
- Ejecutivos de empresas de servicio
- Empresarios
- Propietarios de negocios
- Cualquier persona que tenga relación con los clientes

Participantes

Capacidad hasta para 100 participantes.

Duración

16 Horas en horarios de 9:00 am a 18:00 pm

Objetivo

Los participantes aprenden estrategias y técnicas de venta, comunicación y negociación para conocer a fondo a sus compradores. Genera incremento en las ventas y el número de clientes leales a través del incremento en la calidad en el servicio.

La metodología

La conferencia Calidad en el servicio 5 estrellas es 100% práctico, con dinámicas altamente emotivas. Se desarrolla con técnicas de **aprendizaje acelerado, solución de problemas, método de casos y actuación protagónica (role playing).**

Profundidad de análisis

La profundidad de análisis se gradúa según las necesidades específicas del grupo.

Nivel de diálogo

El diálogo seleccionado es a nivel licenciatura o el grado promedio de conocimientos del grupo de trabajo.

¡Sorprende a tu cliente con la mejor calidad en el servicio!

Temario

¿Qué es la calidad?

- El concepto de calidad
- La calidad como valor de la empresa
- Cómo contagiar la calidad permeando el concepto a todos los niveles

¿Qué es la cadena de valor?

- Clientes internos
- Clientes externos

¿Cómo conocer al cliente?

- Requerimientos
- Aptitud para el uso (preferencias debidas al servicio durante el contacto)
- Administración de la información (quejas, sugerencias, encuestas de satisfacción)

¿Qué son las habilidades de comunicación?

- Cómo generar confianza (rapport)
- Cómo piensa el cliente (canales de percepción, metaprogramas de motivación)
- Manejo de las objeciones (metamodelo y modelo Milton)

¿Cómo manejar los conflictos?

- Estrategias para desarrollar la inteligencia emocional

Servicio al cliente

- Actitud de servicio

Análisis de las oportunidades y las amenazas

- Oportunidades vs amenazas

¿Cómo traducir el servicio de calidad en un incremento de utilidades?

- El valor económico de la lealtad del cliente
- Cómo generar lealtad en los clientes

Importante para empresas

La conferencia de Calidad en el servicio 5 estrellas puede realizarse en un formato cerrado para empresas en 8, 12, 16, 24, 32 o 48 horas para grupos de 20 participantes en adelante. **Pregunta a un asesor para conocer más.**

No incluye

Aunque no se incluye la producción ni el equipo de sonido, Pasión por el Éxito puede hacerse cargo si así lo deseas contratar, pregunta a un asesor para éste y otros servicios adicionales.

Incluye

- **Manual de trabajo “Calidad en el servicio 5 estrellas”** con el resumen de 5 libros de ventas
- **Diploma de participación con valor curricular** con registro ante la Secretaria del Trabajo y Previsión Social (STPS)



**Pasión por
el Éxito**



**Conferencias
Motivacionales**



f [pasionporexitooficial](#)
@ [pasionporexitoof](#)
▶ [pasionporexitomx](#)
☎ (55) 71073079

Oficinas CDMX
(55) 85951000
(55) 51605920

Oficinas Qro.
(442) 4556600
(442) 4556900

exito@pasionporexito.com.mx
pasionporexito.com.mx