



DHY-NE[®]
DESARROLLO HUMANO Y DE NEGOCIOS

Curso de Atención al Cliente On Line

DHYNE | Desarrollo Humano y de Negocios
www.dhyne.com

Nuestra Empresa



- Expertos en Cursos de Capacitación para Empresas con 27 años.
- 12 Centros de Capacitación para tu mayor comodidad.
- Expertos en Coaching Empresarial.
- Certificación en Coaching para el Alto Desarrollo Empresarial.
- Certificación por parte de la S.T.P.S.

Temas Principales

- Personalidad para Servicio al Cliente
- Generar Confianza
- Generar Soluciones
- Generar Empatía



Temario

El Servicio Al Cliente:

- El Servicio
- Definición del Servidor
- Las funciones del servicio al cliente
- Los factores más importantes del Servicio al Cliente
- Elementos de actitud hacia el cliente

La Personalidad para Servicio al Cliente:

- Inteligencia Emocional
- El Banco Emocional
- Autoestima y Autoimagen

Generar Confianza:

- Venta Consultiva
- Costo Beneficio
- Estrategias para estar en contacto con el cliente
- Conocimiento y Reconocimiento de los clientes
- Los conceptos básicos de un buen servicio al cliente
- Para animar a los clientes
- El Servicio y su Expresión
- Relaciones con los clientes
- El nombre del Cliente

Temario

Generar soluciones:

- Las quejas
- ¿Porque se cambian los clientes?
- Clientes insatisfechos
- Clientes difíciles
- El mal servicio vs Rotación del personal
- Estrategias para resolver problemas
- Información de la Empresa
- Puntos Clave para Prospeccionar Clientes
- La Prospección de tus Clientes
- Colocación al Prospecto
- Prospección Personal
- Prospección Telefónica
- Tipos de Clientes
- Funciones principales del servicio al cliente
- Variables claves de servicio al cliente
- Las labores activas de atención y servicio al cliente

- Administración de clientes
- Presentación de Productos y Servicios
- Habilidades de Persuasión
- Necesidades de los Clientes según la Pirámide de Maslow
- Objeciones de Ventas
- Tipos de Objeciones
- La Negociación efectiva
- Manejo de la Negociación
- ¿Por Qué Los Clientes Dicen Que No?
- Objeciones de Ventas
- Objeciones Más Comunes
- La Ley de los 6
- Pasos para rebatir objeciones
- Cierres de Ventas
- Interrogadores
- Preguntas de Cierres

Temario

Generar Empatía:

- Generar Interés y Compromiso hacia la Empresa**
- Generar Interés y Compromiso hacia el Cliente**
- Generar Empatía**
- Los Niveles de servicio al cliente**
- Las reglas del servicio excepcional**
- Trucos básicos para el Servicio al Cliente**
- El Servicio y su expresión**
- La Actitud y su Manejo**
- Los deberes y Obligaciones del Servicio al Cliente**
- EL Ciclo de la organización**
- Beneficios del Servicio al Cliente**

Duración y Horarios

- 4 Horas
- A tu elección
- Lunes a Domingos de 09:00 a.m. a 18:00 p.m.

Inversión

- \$ 1,597.00 por persona más IVA

Te Obsequiamos

- Diagnostico de Talentos y Personalidad
- Reconocimiento para cada uno de los participantes

Contáctanos



3313366625



3338127766. 3338034527.

Nuestras sucursales:

- **Sucursal Providencia:** Calle Florencia 3127. Col. Providencia. Guadalajara, Jalisco. C.P. 44630
- **Sucursal Providencia II:** Calle José María Vigil #2882, Providencia 4a. Secc, 44639 Guadalajara, Jal.
- **Sucursal Providencia III.** Av. Providencia #2569. Col. Providencia. Guadalajara, Jalisco, C.P. 44630
- **Sucursal Paseos del Sol.** Calle Charrasquis 4280. Esq. Pedro Simón La Place. Col. Paseos del Sol.
- **Sucursal Ciudad del Sol.** Kabah # 1592 Col. Jardines del Sol. Zapopan, Jalisco. C.P. 45050
- **Sucursal La Calma:** Av. La Calma #3483 Col. La Calma. Zapopan, Jalisco, C.P. 45070
- **Sucursal Residencial La Estancia:** Av. Ludwig Van Beethoven #5113 Col. Residencial La Estancia. Zapopan, Jalisco, C.P. 45030
- **Sucursal Residencial La Estancia:** Av. Johann Sebastián Bach #5431 Col. Residencial La Estancia, Zapopan, Jalisco, C.P. 45030
- **Sucursal Residencial La Estancia:** Av. Miguel Ángel #308 Col. Residencial La Estancia. Zapopan, Jalisco, C.P. 45030
- **Sucursal Residencial la Estancia:** Av. Ludwig Van Bethoven 5042. Col. Residencial La Estancia. Zapopan, Jalisco. C.P. 45030
- **Sucursal Americana:** Mexicaltzingo 2154. Col. Americana. Guadalajara, Jalisco. C.P. 44140. C.P. 44140.
- **Sucursal Ladrón de Guevara:** Eulogio Parra 2330. Col. Ladrón de Guevara. Guadalajara, Jalisco. C.P. 44600