

Coaching de Servicio al Cliente

DESARROLLO HUMANO Y DE
NEGOCIOS

www.dhyne.com

¿Quienes somos?

- Expertos en Cursos de Capacitación para Empresas con 27 años. Con 12 Centros de Capacitación a tu disposición. Dedicada a la investigación de 5 ciencias: 1. Psicología Humana. 2. Sociología Humana. 3. Antropología Humana. 4. Biología Humana. 5. Etología Humana.
- Expertos en Habilidades Blandas y Duras: Negocios. Ventas. Liderazgo. Trabajo en Equipo.
- Expertos en Motivación, Autoestima y Desarrollo Personal de Empleados, Estudiantes y Familias.
- Certificación en Coaching para el Alto Desarrollo Empresarial.
- Certificación por parte de la S.T.P.S. con registro GORC – 641104 – 7W6 – 0005 de Cursos de Capacitación Empresarial



Objetivo

- El objetivo del **coaching de servicio y atención al cliente** es mejorar las habilidades y actitudes de los empleados para que puedan ofrecer una experiencia excepcional a los clientes.
- El coaching en este ámbito busca que los empleados se conviertan en mejores profesionales en su trato con los clientes, mejorando la satisfacción y fortaleciendo la imagen de la empresa.



Programa

➔ **Autoconocimiento Personal
(Diagnóstico)**

➔ **Inteligencia Emocional**

➔ **Empatía y comunicación Efectiva**

➔ **Manejo de situaciones difíciles**

➔ **Resolución de problemas**

➔ **Conocimiento del Producto/Servicio**

➔ **Gestión del tiempo y Organización**

➔ **Persuasión y Ventas**

➔ **Fidelización de clientes**

➔ **Coaching de Atención al Cliente**



Autoconocimiento Personal

Autoconocimiento: Ayudamos a los empleados a conocer sus propios valores, fortalezas y áreas de mejora para ser más conscientes de cómo se comportan en el entorno laboral y cómo pueden mejorar su desempeño y relaciones en el trato con sus clientes.

Les ayudaremos a reconocer **las habilidades innatas y adquiridas como** la creatividad, las habilidades técnicas o de comunicación. Esto permite asignar tareas y proyectos que aprovechen estas capacidades en su empresa.





Inteligencia Emocional

El coaching de inteligencia emocional **en atención al cliente** se centra en fortalecer las competencias emocionales de los empleados para que puedan gestionar mejor sus emociones y las de los clientes, brindando un servicio más efectivo, empático y profesional.

Empatía y Comunicación Efectiva

La empatía genera una conexión emocional **con el cliente**, lo que puede hacer que éste se sienta más valorado y dispuesto a continuar la relación con la empresa.

Para tener una buena comunicación efectiva **en la atención al cliente**, no solo significa hablar o escribir de manera clara, sino también escuchar activamente y hacer preguntas adecuadas para entender bien la situación. También involucra el uso de un lenguaje positivo y constructivo.





Manejo de Situaciones Difíciles

El manejo de situaciones difíciles es parte del **coaching de atención al cliente** porque requiere paciencia, empatía y profesionalismo. Con una actitud positiva, una escucha activa, y un enfoque en la resolución del problema, para transformar una experiencia negativa en una oportunidad para fidelizar **al cliente.**

Resolución de Problemas

La resolución efectiva de **problemas con los clientes** no solo se trata de ofrecer una solución rápida, sino de crear una experiencia positiva a través de la empatía, la comunicación clara y un compromiso genuino con la satisfacción del cliente. De esta forma en el Coaching de Atención al Cliente transformamos una situación negativa en una oportunidad para fortalecer la relación con el cliente y mejorar la reputación de la empresa.





Conocimiento del Producto/Servicio

El conocimiento profundo del producto o servicio no solo ayuda a resolver problemas de manera más efectiva, sino que también **mejora la confianza del cliente**, optimiza la experiencia de compra y puede fomentar la lealtad. Un colaborador bien informado es un recurso valioso tanto para los clientes como para la empresa.

Gestión de Tiempos

La gestión y planificación de tiempos con los clientes es crucial para una atención eficiente y satisfactoria. Establecer expectativas claras, priorizar correctamente y mantener una comunicación constante son elementos clave para asegurar que los **clientes estén satisfechos** y que los procesos sean efectivos y eficientes.

Una buena gestión del tiempo no solo mejora **la experiencia del cliente**, sino que también optimiza los procesos dentro de la empresa, reduce el **estrés tanto para el cliente** como para el personal, y mejora la satisfacción general.





Persuasion y Ventas

Persuadir a los clientes dentro del **coaching de atención al cliente** es importante porque ayuda a guiarlos hacia decisiones informadas, resolver conflictos de manera efectiva, mejorar su experiencia general y generar lealtad a largo plazo. La persuasión no se trata de manipulación, sino de ofrecer soluciones que realmente beneficien al cliente, creando relaciones duraderas y satisfactorias para lograr **grandes ventas**.

Fidelizacion de clientes

La fidelización no solo se trata de conseguir que los clientes repitan sus compras, sino también de crear una conexión emocional y de confianza con ellos.

La fidelización de clientes no se trata solo de ofrecer productos o servicios de calidad, sino de crear una experiencia integral que haga que los clientes se sientan valorados y especiales. Un buen servicio, la personalización, la comunicación constante, y la recompensa por la lealtad son algunos de los pilares fundamentales para construir **una base de clientes fieles**. Al implementar estas estrategias, tu negocio no solo aumentará la retención, sino que también fomentará la recomendación y el crecimiento a largo plazo.



Coaching de Atencion al Cliente

- **Optimización de roles dentro del equipo:** Conocer los talentos ayuda a distribuir las tareas según las fortalezas individuales, lo que mejora el rendimiento colectivo. Un equipo que aprovecha las habilidades de cada miembro tiene mayores probabilidades de éxito.
- **Fomentar la colaboración:** Cuando los miembros del equipo son conscientes de las fortalezas de los demás, es más fácil trabajar juntos, ya que cada uno sabe en qué puede apoyar a sus compañeros. Esto también promueve el respeto mutuo y la comunicación abierta.



Indicadores Clave de Rendimiento “KPI”

- Los KPI (Indicadores Clave de Rendimiento) son herramientas esenciales para evaluar el rendimiento de los agentes, la satisfacción del cliente y la efectividad de las estrategias de nuestro coaching de atención al cliente.
- Estos elementos nos ayudarán a identificar áreas de mejora, implementar ajustes y, finalmente, proporcionar un mejor servicio al cliente, lo que incrementará la lealtad y el éxito a largo plazo.

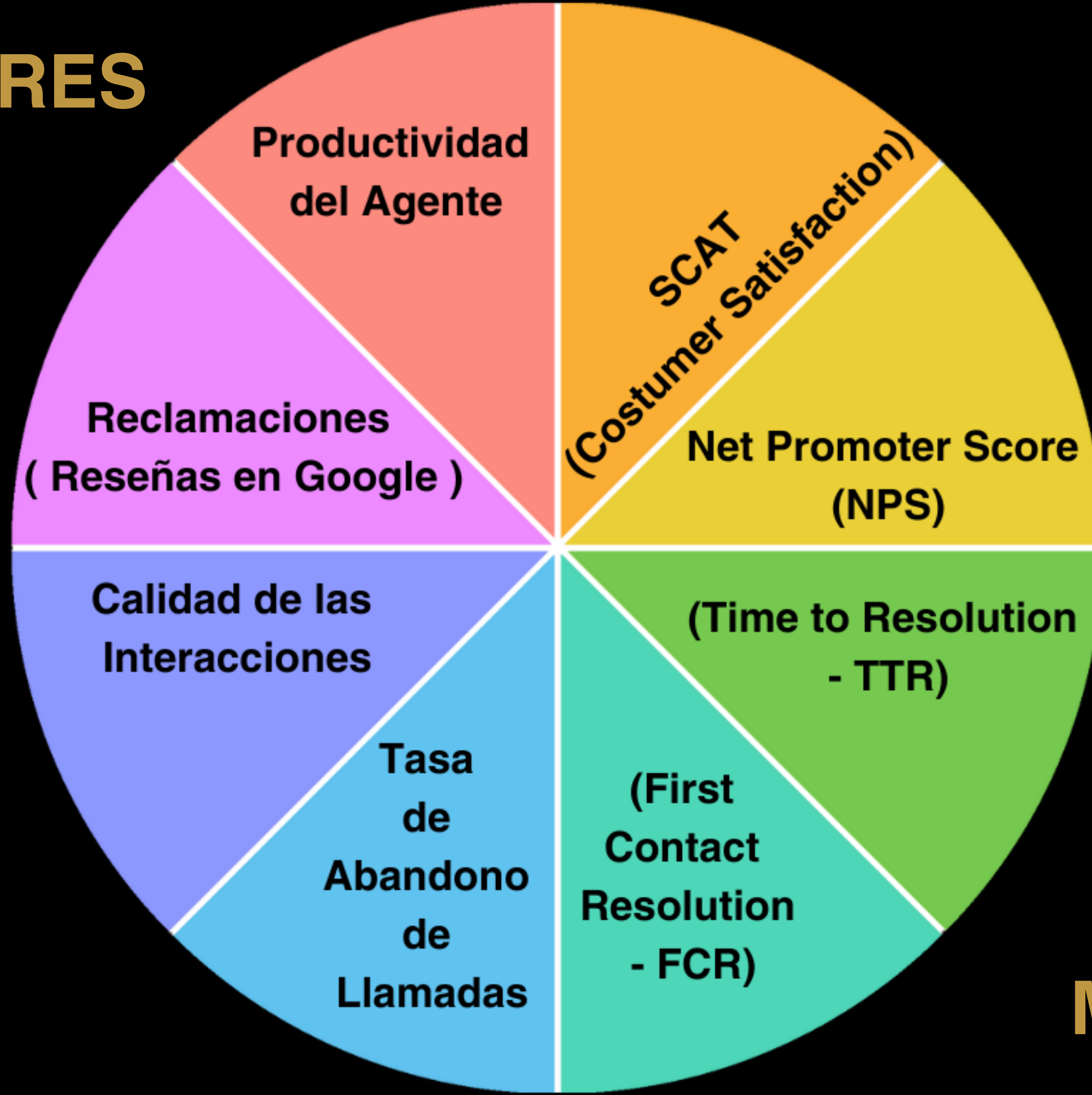


**¿ Cómo medimos
el Coaching ?**

Indicadores de Coaching de Atención al cliente

1. **Satisfacción del cliente (CSAT - Customer Satisfaction).** Mide la satisfacción del cliente.
2. **Net Promoter Score (NPS).** Mide la probabilidad de que un cliente recomiende la empresa a otras personas.
3. **Tiempo de Resolución (Time to Resolution - TTR).** Mide el tiempo promedio que tarda en resolverse un problema.
4. **Primera Resolución de Contacto (First Contact Resolution - FCR).** Mide el porcentaje de problemas o preguntas que se resuelven en el primer contacto con el cliente.
5. **Tasa de Abandono de Llamadas.** Mide el porcentaje de llamadas que son abandonadas por los clientes antes de ser atendidas por un agente.
6. **Evaluaciones de Calidad de las Interacciones.** Mide la empatía, resolución del problema, efectividad de la comunicación.
7. **Índice de Reclamaciones (Reseñas en Google).** Mide el número de reclamaciones o quejas presentadas por los clientes.
8. **Tasa de Retención de Clientes.** Mide el porcentaje de clientes que continúan utilizando el producto o servicio.
9. **Productividad del Agente.** Mide la cantidad de interacciones en llamadas, clicks y 5 estrellas de satisfacción de GOOGLE.
10. **Índice de Empatía.** Mide la capacidad del agente para mostrar empatía y comprensión al cliente.

INDICADORES



**DE
MEDICION**

Propuesta Comercial:

- *El Coaching de Atención al Cliente se da en tus Instalaciones.
- *Los días son Lunes a Sábado con duración de 8, 12 ó 16 horas durante un mes.
- *Esta cantidad debe ser depositada en una sola exhibición por transferencia electrónica.
- *Enviar constancia fiscal para efectos de generarte tu factura.
- *Se adjunta paquete de descuento de coaching empresarial.

Paquete de Coaching de Atención al Cliente

\$ 10,000.00

Iva Incluído

8 Horas al mes

\$ 12,500.00

Iva Incluído

12 Horas al mes

\$ 15,000.00

Iva Incluído

16 Horas al mes

Obsequiamos:

- * Atención Personalizada para todos los participantes.
- * Dinámica y Diagnóstico de Talentos y Personalidad.
- * Coaching de Equipos de Atención al Cliente.

Contacto



**3338034527.
3338127766.
3328860786.**



3313366625

www.dhyne.com



“No es el empleador quien paga los salarios.
Los patrones solo manejan el dinero. Es el
cliente quien paga los salarios”

Henry Ford