

INSCRIPCIONES

SEMINARIO:

CALIDAD DE SERVICIO Y FIDELIZACIÓN DE CLIENTES (16 hrs.)

La alta competitividad en los negocios actuales y la estandarización de productos y servicios obliga a las empresas a diferenciarse por la calidad de su atención. Por otra parte, hoy en día, cada vez es más difícil complacer a los clientes. Son más listos, más conscientes de las diferencias de precios, más exigentes, menos tolerantes y están asediados por más competidores que les hacen ofertas mejores o similares. El desafío no consiste en lograr clientes satisfechos, pues los competidores pueden hacer lo mismo. El desafío consiste en lograr clientes leales, es decir, retenerlos y fidelizarlos. Frente a este desafío es clave asegurar un óptimo nivel de competencias en las personas que tienen contacto directo con el cliente y este curso facilita su adquisición.

1. OBJETIVOS

Al finalizar el Seminario los participantes:

- Habrán adquirido herramientas y técnicas orientadas a mejorar la calidad del servicio y la capacidad de retención y fidelización de clientes.

2. TEMARIO

- Reconocer las propias fortalezas y debilidades en el servicio al cliente.
- Identificar al cliente y reconocer sus expectativas.
- Descubrir y analizar las 4 necesidades del cliente.
- Diseñar un servicio de calidad.
- Desarrollar los comportamientos y actitudes necesarias para producir experiencias memorables y repetibles de servicio.
- Identificar los elementos fundamentales de la retención y fidelización de clientes.
- Analizar los componentes de la gestión de los servicios y sus relaciones internas y con el cliente.
- Reconocer los factores que afectan la percepción del cliente respecto de la calidad del servicio que recibe.
- Formular planes de mejora del servicio ofrecido a los clientes.
- Diseñar sistemas de fidelización y retención de clientes.

3. METODOLOGÍA

- La metodología de trabajo combina exposiciones con discusiones guiadas por el relator, exponiendo casos reales y trabajando sobre las problemáticas e inquietudes de los asistentes. Se realizarán reflexiones y dinámicas grupales.
- Los participantes tendrán un seguimiento remoto (vía teléfono y web) durante 3 meses por parte de un profesional capacitado (tutor) que lo/la acompañará en contactos quincenales para facilitar la instalación de las habilidades desarrolladas.
- Los participantes tendrán evaluaciones antes y después del curso en base a las competencias relevantes del mismo.

4. POBLACIÓN OBJETIVO

Dirigido a empresarios, gerentes, ejecutivos, profesionales, jefes y empleados en general.

5. RELATORES

World Class se reserva el derecho de asignar a otro relator con perfil y experiencia equivalente, si alguno de los relatores propuestos no estuviera disponible en la fecha programada.

Esteban Rodríguez Sánchez

Psicólogo UFRO, MBA Universidad Adolfo Ibáñez, Diplomado en Dirección de RRHH U. Católica de Chile, Diplomado en Competencias Directivas Universidad del Desarrollo y Newfield Consulting, Profesor del Magíster de RRHH de la U. Gabriela Mistral. Especialista en Negociación de la U. Adolfo Ibáñez graduado del programa avanzado de negociación basada en relaciones. Posee 19 años de experiencia en formación de profesionales y ejecutivos y ha dirigido procesos de negociación corporativa de alto impacto, tales como negociaciones en el marco de fusiones, de celebración de contratos marco y de redefinición de roles, en empresas tales como Altec Grupo Santander, ENTEL S.A. y Lipigas.

Sergio Piña Mallea

Actor y Licenciado en Estética de la Universidad Católica de Chile, Certificado como Instructor de Debate por la Universidad de Vermontt, USA. Miembro del equipo docente del Centro de Liderazgo de la U. Adolfo Ibáñez. Posee 16 años de experiencia en formación de profesionales y ejecutivos y ha participado como relator y coach preparando a ejecutivos para conducir negociaciones de alta complejidad en empresas tales como ENTEL, LIPIGAS, Naviera P&O Nedlloyd. Además, ha impartido formación en negociación en programas de pre grado en escuelas de negocio de diversas universidades. Como Director de Teatro y Actor ha dirigido y/o protagonizado montajes con casos a medida que ilustran buenas y malas prácticas de negociación en empresas tales como Aguas Andinas, Altec Grupo Santander y Lipigas.

6. ANTECEDENTES GENERALES

Actividad:	CALIDAD DE SERVICIO Y FIDELIZACIÓN DE CLIENTES
Duración:	16 horas
Lugar:	Por confirmar (Hotel sector oriente de Santiago)
Otros:	La inscripción incluye: materiales, certificado, coffee break y almuerzo para los dos días.
Mínimo Participantes:	Este curso se impartirá con un mínimo de 12 participantes
Código SENCE:	

IMPORTANTE: Toda anulación debe hacerse 5 días hábiles antes del curso, de lo contrario se dará por confirmada su inscripción para todos los efectos. World Class Capacitación Limitada provee el código SENCE, pero la inscripción la realiza la empresa del participante.