

## PROGRAMA **ATENCIÓN AL CLIENTE FRONT DESK**

Cautivamos al cliente, cuando lo sorprendemos con el servicio que prestamos. Sin embargo, lograr que se dé esa magia en el front desk es algo deseado por todas las empresas, pero difícil de conseguir.

Atención al Cliente Front Desk está diseñado para aquellas empresas interesadas en sobresalir con un servicio de gran calidad, que sea memorable para sus clientes.

Convertir el servicio en un factor diferencial depende de lograr la interacción con el cliente como un momento memorable. En este curso, se exponen los comportamientos clave del servicio y como mostrarlos en la cotidianidad del trabajo.

No basta con reclutar personal con buena actitud hacia el servicio, el entrenamiento y la preparación es fundamental cuando queremos hacer del servicio un elemento diferenciador de nuestra empresa.

Este programa te aportara los conocimientos sobre los comportamientos del servicio, sus principales atributos y cómo manejar clientes molestos.

Un portafolio de herramientas para cautivar a los clientes.



**Formación 2.0** es una solución de vanguardia para la capacitación empresarial, que aprovecha los avances de la tecnología y la creciente cultura digital que se ha potenciado con el uso de computadoras personales, tablets y teléfonos inteligentes.

Ahora, lograr la formación de personas en la empresa es mucho más fácil, masiva y económica.

**Formación 2.0** permite:

- ✓ Mayor gestión del conocimiento.
- ✓ Reducción de costos innecesarios en materia de capacitación.
- ✓ Implementación inmediata.
- ✓ Acceso al programa las 24 horas del día, 365 días al año, y desde múltiples dispositivos.
- ✓ Más productividad y eficiencia.





## PROGRAMA **ATENCIÓN AL CLIENTE FRONT DESK**

### **Dirigido a:**

Profesionales de empresas de servicio que requieran mejorar la atención al cliente a través de factores diferenciales que generen valor a la empresa.

Emprendedores y dueños de empresas.

### **Objetivos:**

- Conocer que es la atención al cliente front desk.
- Aprender cuáles son los aspectos importantes del servicio.
- Brinda las herramientas necesarias para el manejo de quejas y reclamos.
- Reconocer el elemento diferenciador que genera la fidelidad del cliente.

**El programa Atención al Cliente Front Desk** está estructurado en cuatro módulos. Cada uno de gran importancia y pensados secuencialmente, de manera que los conceptos y aprendizajes de la primera parte se apliquen en la comprensión de los módulos siguientes.

#### **M** MENÚ GENERAL

##### **Conociendo al servicio**

- Defendiendo el servicio
- Tipos de servicio
- Tipos de clientes
- Estilo social de tus clientes

#### **M** MENÚ GENERAL

##### **Conductas para dar servicio**

- Estándares fundamentales del servicio
- Conoce el negocio
- Brinda calidad

#### **M** MENÚ GENERAL

##### **5 atributos del servicio**

- Tangibilidad
- Fiabilidad
- Sensibilidad
- Profesionalismo
- Empatía

#### **M** MENÚ GENERAL

##### **Gestión de quejas y reclamos**

- La fórmula del favor
- Cinco principios para convertir el cliente terrorista en un socio
- Manejo de reclamos por teléfono