



PROGRAMA DE 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.



MÓDULOS

1. IMPORTANCIA DEL SERVICIO AL CLIENTE

a. Conociendo al servicio

2. CONDUCTAS PARA DAR SERVICIO

a. Estándar fundamental del servicio

b. Conoce el negocio

c. Brinda calidad

3. ATRIBUTOS DEL SERVICIO

a. 5 técnicas para un servicio excelente

4. ATENCIÓN DE RECLAMOS

a. Gestión de quejas y reclamos