



**MANNKRAFT**

**TALLERES Y CURSOS**



# MANNKRAFT

## CULTURA DE SERVICIO AL CLIENTE

### Finalidad

El objetivo general es desarrollar herramientas, actitudes y destrezas personales dirigidas a proveer una atención a sus clientes (internos y externos) de excelencia y calidad, mediante la expansión de la conciencia grupal del valor y el sentido del servicio y sus beneficios a largo plazo.

### Contenido 8 horas

- El verdadero propósito detrás del servicio al cliente.
- Tipos de Clientes.
- Cómo crearle valor al Cliente.
- Clarificar: ¿Quién es el cliente? ¿Cuál es el servicio?.
- Usar la Empatía para atender las necesidades reales del cliente.
- Estrategias para el manejo del conflicto y de clientes difíciles.
- Identificar oportunidades de mejora de los procesos de atención.

### Dirigido a

- Para personas interesadas en invitar a la acción a sus equipos de trabajo para hacer del servicio una experiencia memorable.