



Curso Especializado

Calidad Total
TRATO AL CLIENTE

Para Ganar, Ganar, Ganar.

- * Por que el mejor relacionista de una empresa, es un cliente satisfecho.*
- * Para ser o mantenerse “líder en el mercado”.*
- * Para ofrecer un “Trato Cinco Estrellas”*
- * Por que el cliente es lo más importante en cualquier negocio, es la vida de su empresa.*
- * Con el propósito de conseguir y retener clientes.*

Cuando los **precios** son iguales, y la **calidad** del producto o servicio es la misma, el **trato o atención** al cliente **marca la diferencia**

Ricardo Pérez Pimentel
Expositor

Por que “hablar bien es un sello de distinción”.

Oradores de Las Américas

Tels.: 829.688.0567 • 809.228.4315   



Dirigido a:

Las personas que están convencidas de la importancia que tiene la preparación para atender nuestros clientes para un mayor éxito al vender productos o servicios o vendernos nosotros mismos.

Propósito general:

Atraer y retener clientes.

Propósitos específicos:

- Convertir los *compradores ocasionales* en verdaderos clientes.
- Hacer que el cliente se sienta bien.
- Dotar al participante de reglas muy precisas para lograr los propósitos fijados.
- Establecer los elementos cardinales que son determinantes para retener clientes.
- Abordar los detalles y microdetalles que debemos tomar en cuenta en el trato al cliente.

Metodología

- Hacer un resumen (ESENCIA, extracto, consomé).
- Establecer el QUID, la CLAVE.
- Visualizar el perfil de un empleado excelente.
- Realización de dinámicas.
- Evaluación anónima al curso por los participantes

TEMAS:

- I. Enfoque genérico.
- II. Ganar, Ganar, Ganar.
- III. La visión, misión y valores.
- IV. La calidad total.
- V. La formula para conseguir y retener clientes.
- VI. El fundamento y la **clave** para un **trato** excelente.
- VII. Las Relaciones Inter-empleados.

