



Manejo de quejas y reclamos en el servicio de estacionamiento público (15 Horas)

CONTENIDO CURSO

Módulo 1:

Quién es el cliente de hoy

Perfil del potencial cliente

Concepto y segmentación del cliente

Definir la importancia de una buena atención a clientes y que beneficios ofrece

Módulo 2:

Definición de conflicto

Conflictos más comunes en la empresa

Pasos para enfrentar los conflictos

Contención de clientes en conflicto

Módulo 3:

Motivación del personal, como componente de la inteligencia emocional

Conceptos básicos del proceso de atención clientes

Protocolos de atención

Protocolos para atención de conflictos que deben aplicarse

Módulo 4:

Niveles de satisfacción

Como medir la satisfacción de mi cliente.

Estrategias para fidelizar al cliente

Oportunidades de mejora.