

INTENSIVO SANDLER TRAINING ESTRATEGIAS DE CUIDADO AL CLIENTE



DESCRIPCIÓN GENERAL

El programa de atención estratégica a clientes de Sandler es muy diferente a cualquier entrenamiento en el mercado. Ofrece soluciones a través de un entrenamiento que asegura el retorno sobre la inversión. Las técnicas Sandler son únicas. Te diferencian del resto de tus competidores.

En Sandler Training trabajamos para incrementar la calidad en el servicio de su gente y mejorar sus habilidades en el manejo de obstáculos en la comunicación como:

- Definir el concepto de calidad y llevarlo a nuestro día a día.
- Dificultad en crear lazos de confianza y entendimiento con los clientes.
- Problemas para comunicarse profesionalmente.
- Hablar con clientes difíciles.

“Estar en el lugar correcto y en el tiempo adecuado, ayuda. Sin embargo, será necesario saber qué es lo que queremos”.

OBJETIVOS DEL PROGRAMA

Al final de este programa, los participantes serán capaces de:

- Reconocer y cumplir las expectativas de sus clientes respecto a los productos y servicios que reciben.
- Entender su visión actual de servicio al cliente.
- Satisfacer a clientes difíciles y quejumbrosos.
- Entender la fórmula del éxito para incrementar la satisfacción en el servicio al cliente.

MÓDULOS / CONTENIDOS



A) Calidad en el servicio

Definir la calidad de servicio es la clave en el proceso para que los participantes puedan correlacionar sus actividades para sobrepasar las expectativas de los clientes.



B) Comunicación efectiva

Un proveedor de servicio al cliente debe ser un comunicador profesional. Cada cliente y prospecto es diferente, y nuestra habilidad para crear relaciones de confianza rápidamente es esencial para resolver sus problemas, desarrollar clientes duraderos, y crear nuestros productos o servicios. Las habilidades para eliminar barreras, crear soluciones, Y ganar confianza son más poderosas que cualquier otro aspecto de la interacción con clientes.



C) Manejar a personas difíciles

No importa donde sucedan las fallas dentro de una empresa, los proveedores de servicio al cliente constantemente son el primer contacto que tiene que manejar a gente difícil, que esta enojada o molesta. Es parte del trabajo, pero mucha gente de primer contacto piensa que es la parte más estresante de su proceso bien establecido con instrucciones paso a paso. Esta sesión se enfocará en gente difícil; ¿Que los hace difíciles? ¿Por qué nos sentimos incómodos con estas situaciones? ¿Cómo podemos utilizar técnicas Sandler para crear un proceso paso a paso para resolver el problema sin hacerlo más grande, y al mismo tiempo, arreglar el problema del cliente molesto y mantener nuestra propia seguridad y autoestima?.



D) Fórmula para el éxito

La definición de éxito en la vida puede ser muy diferente para cada persona. Sin embargo, existen ciertas verdades básicas en servicio al cliente, que si sigues al pie de la letra, te pueden llevar al siguiente nivel del éxito. Hemos desarrollado esas 11 verdades, y al unirlas generan nuestra fórmula para el éxito. En servicio al cliente, el éxito es automático SI NOS ENFOCAMOS EN ELLAS.