

Fecha: 15 de Marzo

Horario: 9 a 18 Hrs

Sede: Holiday Inn Queretaro Zona Krystal
Paseo de la República Km. 11, 76100 Santiago de
Querétaro, Qro..

METTA
CAPACITACIÓN & DESARROLLO

De empleados a Agentes de Servicio

“Capitalizando el valor de la excelencia en la atención al cliente”

**LOS CLIENTES NO
SON LO PRIMERO.**

LO PRIMERO SON LOS EMPLEADOS.

SI CUIDAS DE TUS EMPLEADOS

ELLOS CUIDARÁN

DE TUS CLIENTES.

**¿Cuánto has invertido
en la capacitación y
desarrollo de tus
empleados?**



Descubre lo que un personal comprometido
puede lograr: convertir a tus **clientes**
en fans de tu marca.



Ventajas para tu negocio:

1. Guía para realizar un **auto-diagnostico de atención al cliente** en cada punto de contacto con el cliente
2. **Plan de acción**
3. Implementación de un **sistema de calidad propio**
4. Herramientas de **seguimiento y control**
5. **Fidelización** clientes
6. **Motivar** a tus empleados
7. Mejorar el **clima laboral**
8. Aumentar las recomendaciones a tu negocio, incrementando ventas
9. Establecer **indicadores de atención al cliente**, para su mejora continua y supervisión

“La mejor publicidad para una marca, es la publicidad de boca en boca, y ésta, es alcanzada únicamente por los negocios capaces de genera una experiencia única para sus clientes”.



¿A quien va dirigido?



- Dueños de negocio
- Empleados de mostrador (contacto cara a cara)
- Empresas de servicio o retail
- Hoteles, restaurantes cafeterías
- Escuelas, Parques
- Aerolíneas
- Banca Financiera
- Cosméticos
- Servicios profesionales
- Cuidado de la salud
- Industria Automotriz



¡Todo negocio interesado en desarrollar a sus empleados como Agentes de Servicio!

Propuesta

Objetivo

Implementarás un modelo de servicio enfocado en la satisfacción integral del cliente, comprendiendo la relevancia del mismo y mejorando los índices comerciales de forma sostenida.

Temario

Duración: 8 horas

- 1) La formula secreta del valor agregado
- 2) Sistemas de calidad en atención al cliente
 - Diagnostico (Customer Journey Map)
 - Medición
 - Plan de acción
 - Seguimiento y control
- 3) Modelo de atención VIP
- 4) PNL aplicada al Servicio al cliente
- 5) El agente de servicio
 - Comunicación
 - Escucha Activa
 - Empatía
 - Servicio = Dar valor a quienes te rodean.
 - ¿Qué puedo solucionarle a mi cliente?
 - Manejo de clientes “Difíciles”.



De empleados a Agentes de Servicio

“Capitalizando el valor de la excelencia en la atención al cliente”

Inversión:

\$1,500

por persona

\$1,250 pago anticipado
(Hasta el 1 de Marzo)

\$1,000

Grupos de 4 personas o más

Incluye:

- Coffe Break
- Constancia de participación con validez oficial (STPS)
- Manual de participante
- Lecturas Previas
- Guías de diagnóstico
- Herramientas de seguimiento y control

Contacto:



Inscríbete dando clic [aquí](#)

Contacto: Hortencia Contreras
Correo: contacto@consultoriametta.com
Celular: 4611045169



YouTube

