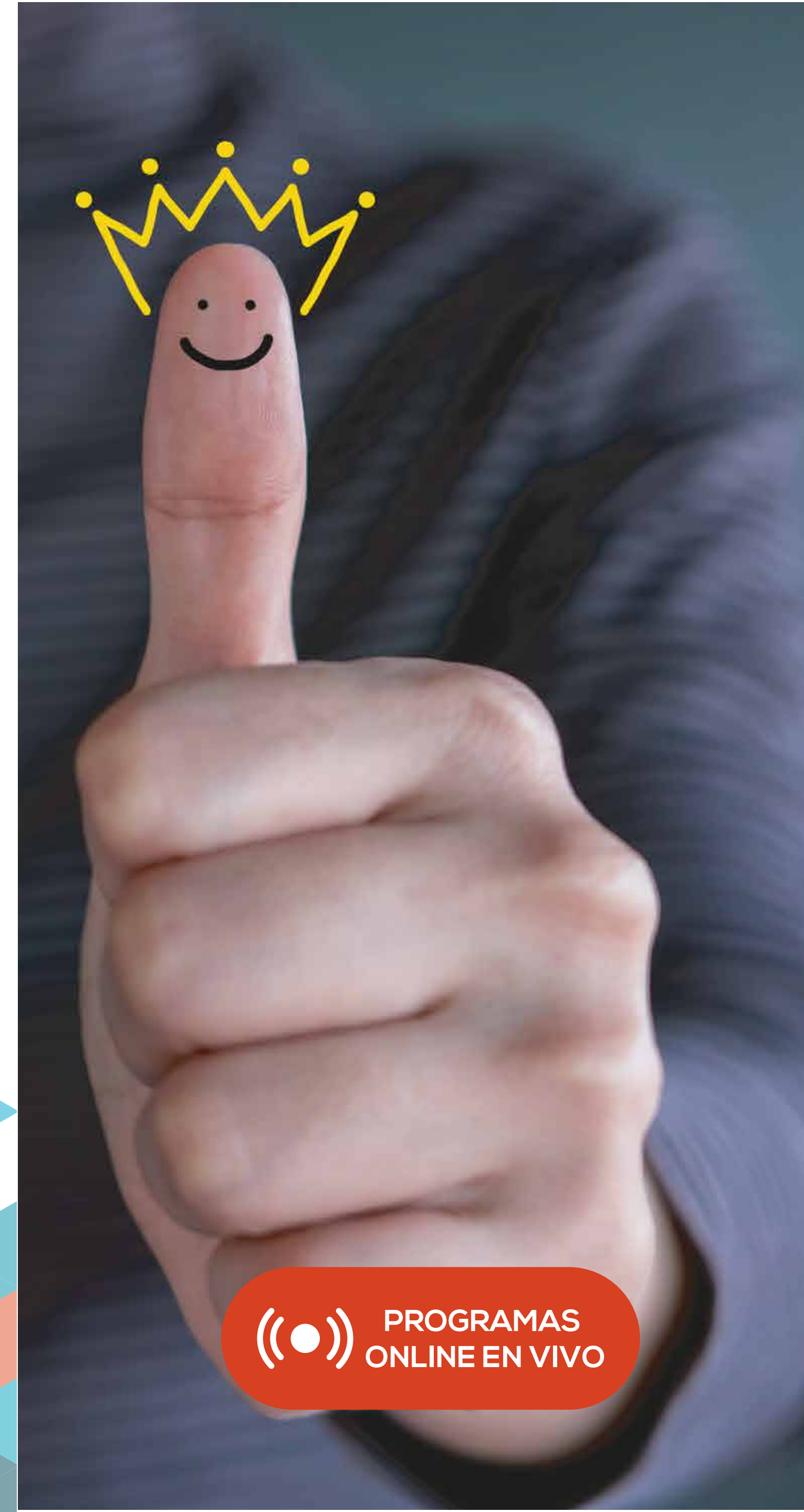


MARKETING

▶ ESTRATEGIA DE SERVICIO

En medio de una crisis económica, la única apuesta segura es cuidar de sus clientes. El problema es que sus empleados no nacen sabiendo cómo hacerlo. Peor, la mayoría de los sistemas, políticas y procesos en las empresas están diseñados a conveniencia de la empresa, no del cliente. Con el método adecuado, la calidad de las experiencias que usted ofrece a sus clientes puede dispararse exponencialmente.

Este curso le dará acceso a una metodología sistemática para mejorar inmediatamente el servicio en su organización, con herramientas específicas para trabajar con los líderes y con toda la fuerza de trabajo.



PROGRAMAS
ONLINE EN VIVO

Beneficios

- Identificar el valor de una estrategia de Servicio
- Desarrollar un plan para crear una estrategia de servicio
- Entender los elementos clave de una estrategia de servicio
- Liderar el Desarrollo de una estrategia de servicio

Facilitador



Gustavo Martínez

Candidato a Doctor en Responsabilidad Social por la universidad ANÁHUAC; BA y MBA egresado del ITAM. Cursos de especialización en estrategia y marketing en Stanford University, Georgetown University, Kellogg School of Management y University of Notre Dame.

Colabora con las empresas en las áreas de Estrategias de Negocios y Estrategias de Marketing. Se especializa en Customer Centricity: estrategia de negocios centrada en los clientes, y Customer Service: estrategia de servicio, como crear una cultura de servicio en las empresas.

Tiene dos certificaciones en "Service Quality Institute" con sede en Minneapolis, Minnesota, EEUU: Certified Customer Service Leader: CCSL y Certified Customer Service Trainer: CCST.

Programa

Introducción al modelo de servicio.

- Estrategia de negocios a través del servicio al cliente.
- Estrategia de Servicio y de Cultura de Servicio.
- Principios para desarrollar su propio modelo de servicio

Estrategia de servicio.

- El servicio superior
- Ideas clave en la estrategia de servicio.
- Cómo construir una cultura de servicio.

Casos de éxito en la estrategia de servicio.

- Metro Bank.
- Análisis de brechas

Cultura de servicio.

- Fans Vs Clientes
- ¿Cómo se gana un fan?
- Pilares para alcanzar la cultura de servicio
- Efecto ¡¡ WOW !!

Próxima Fecha: Ver Calendario

Horario: 17:00 a 21:00 hrs.

Formato: 4 sesiones de 4 horas Lunes, miércoles, jueves y viernes.

Mayor información en inscripciones: informacion@seminarium.com.mx

www.seminarium.com.mx