



SERVICIO DE OTRO NIVEL

Estrategias para atraer y fidelizar clientes

Abril 30

▶ **\$40.000** Afiliados ▶ **\$60.000** Particulares

Hora: 8:00 a.m. - 12:00 m. | 2:00 p.m. - 6:00 p.m.

Lugar: Cámara de Comercio de Pasto, salón 1

Temática

Jornada de la mañana

- ▶ **Breve conceptualización técnica de la temática del servicio al cliente**
Propósito: Alinear el temario para hablar el mismo idioma.
- ▶ **Ejercicio de aprendizaje significativo sobre actitud y cultura del Servicio.**
Propósito: Despertar de conciencia para apropiación y empoderamiento de actitudes de servicio
- ▶ **Prueba de servicio al cliente (Comunicación y empatía)**
Propósito: Diagnosticar aproximadamente la situación de la competencia del servicio
- ▶ **Recursos aplicables en el quehacer empresarial específico.**
Propósito: Proporcionar herramientas de rápida y sencilla aplicación en las empresas de origen

Jornada de la tarde

1. Diseño de una nueva cultura de servicio al cliente

Lo ideal para fidelizar y generar recompra y más clientes.

- ▶ ¿Cuál es el diagnóstico actual sobre el servicio al cliente en mi compañía? versus Tendencias del mercado, cifras
- ▶ ¿Cuál es el modelo de negocio y el plan estratégico del servicio al cliente?
- ▶ ¿Quién es mi cliente? ¿Cuál es el perfil? ¿Cuál es la estructura de la organización para servir a mi cliente?
- ▶ La ruta del servicio: Modelo de implementación del servicio al cliente.
- ▶ Competencias y habilidades para servir al cliente y 7 hábitos del buen servicio.

2. PAMI: Plan de Acción de Mejora Integral

- ▶ La rueda del servidor al cliente
- ▶ Creencias sobre el servicio.
- ▶ Foda del servicio
- ▶ Momentograma
- ▶ La matriz de: cultura, estrategias, procesos, talento humano

Conferencistas



Jornada de la mañana

Ilich Ruiz Réynel

- ▶ Master en Sistemas Integrados de Gestión
Universidad Internacional de la Rioja - UNIR
- ▶ Especialista en Alta Gerencia
Universidad de Nariño
- ▶ International Coach ICC
International Coaching Community ICC
- ▶ Economista
Universidad de Nariño
- ▶ Desarrollo Económico Local
Marketing Territorial
Universidad de los Andes



Jornada de la tarde

Héctor Hernando Gómez Correa

- ▶ Licenciado en Educación en Ciencias Sociales
USACA
- ▶ Arte del coaching ontológico
Newfield, Chile
- ▶ Administración de Empresas
Universidad Libre
- ▶ Coaching de vida
ICL, International coaching Leadership, Estados Unidos
- ▶ Actualización en Administración Marketing y Ventas
University of California Berkeley

Inscripciones e informes:

7311445 Extensión 155 - 136 | capacitaciones@ccpasto.org.co