



CRT

CURSO DE RETENCIÓN DE CLIENTES

Curso de retención de clientes

El cliente es una figura vital en cualquier tipo de organización. Comprendamos sus necesidades y brindémosle la importancia que merece.

(011) 4114 9900

info@x-28.com

WWW.X-28.COM



CAPACITACIONES digitales

PROGRAMA DEL CURSO

Módulo 1 Atención de clientes

- El cliente: figura vital de cualquier organización
- Tipos de clientes
- Clientes internos vs. externos
- El cliente en el universo digital

Módulo 2 Tendencias y acciones para la retención de clientes

- Tiempo de atención y respuesta
- Exactitud en el servicio
- Coherencia en la comunicación
- Proactividad en el conocimiento
- Identidad en movimiento
- Generar experiencias
- Autoservicio
- Todo queda registrado

Módulo 3 La empatía como eje transversal de diferenciación

- La empatía con el cliente
- ¿Qué hay que hacer para conquistar el corazón de tus clientes?
- Consejos para empezar a crear empatía
- La empatía digital
- La comunicación eficaz
- Cómo crear empatía
- Mapa de la empatía
- El mapa de empatía en 6 pasos
- Ventajas del Mapa de la empatía

Módulo 4 La importancia del servicio post venta

- Importancia del Servicio Post-Venta
- Puntos clave del servicio
- Estrategia Post-venta
- Ideas