



Competencias que se desarrollan:

Competencias Primarias
Categorías:

• **Captación de Clientes**—
Identifica y convierte en clientes campeones para nuestra empresa a los prospectos que deberían estar haciendo negocios con nosotros.

• **Experiencia de Clientes**—
Crea un ambiente con los clientes para mantener una relación positiva y a largo plazo. Equilibra las experiencias positivas para generar lealtad en los clientes y un deseo de ser campeones para nuestra empresa.

Categorías de Competencias Relacionadas:

• **Actitud**—
Mantiene una perspectiva amigable, positiva y entusiasta.

• **Conciencia Externa**—
Ve las cosas desde diferentes puntos de vista. Se mantiene actualizado con temas que afectan su responsabilidad.

• **Profesionalismo**—
Proyectar una imagen de madurez e integridad que genere credibilidad.

Desarrollar una Primera Impresión Positiva: Cara a Cara

RESUMEN

Los primeros momentos con el cliente establecen el tono de toda la interacción. Dándole la bienvenida a su cliente con energía y profesionalismo, no sólo hace posible la interacción exitosa, sino también la hace probable.

CONTEXTO

Los clientes quieren ser reconocidos, apreciados, y tratados con cortesía y comprensión. Para que esto ocurra, tenemos que dar lo mejor en esta etapa de conocer y establecer empatía del proceso de ventas.

En este módulo, examinaremos los primeros pasos en el proceso de servicio al cliente: reunirse y saludar al cliente. Trabajaremos para exceder las expectativas del cliente en sus interacciones con nosotros. Nos comprometemos a evitar los tipos de errores que pueden dañar el proceso antes de haberlo comenzado, mientras seguimos un proceso simple para avanzar en nuestra interacción con el cliente.

Al completar este módulo, los participantes podrán:

- Crear una primera impresión inolvidable
- Hacer que los clientes se sientan importantes
- Usar un proceso para reunirse y saludar a los clientes.