



Competencias que se desarrollan:

Competencias Primarias
Categorías:

• **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.

• **Relaciones Interpersonales—**

Muestra habilidad consistente para desarrollar relaciones sólidas dentro y fuera de la empresa.

Categorías de Competencias Relacionadas:

• **Captación de Clientes—**

Identifica y convierte en clientes campeones para nuestra empresa a los prospectos que deberían estar haciendo negocios con nosotros.

• **Iniciativa—**

Proactivamente hace que las cosas sucedan. Es auto-disciplinado.

Crear Clientes Leales

RESUMEN

Este módulo le da a los participantes una mayor comprensión de por qué los clientes huyen, una manera de examinar sus propias creencias sobre el servicio al cliente, seis claves para dar un servicio extraordinario, y técnicas para desarrollar relaciones y hacer seguimiento a los clientes.

CONTEXTO

Según expertos, más del 50% de los clientes dejará de hacer negocios con una empresa no por el precio o la calidad, sino por experiencias negativas al tratar con el lado humano de los negocios. El cliente de hoy es más culto, está mejor preparado, y tiene más alternativas que antes. En cuanto a esto, investigaciones indican que simplemente satisfacer clientes no es suficiente. Para convertir a los clientes en fans que no solamente serán leales a su producto o servicio, sino que también le harán buena publicidad, necesitamos exceder las expectativas y proporcionar un servicio al cliente excepcional.

La satisfacción del cliente tiene que ver con lo básico: Tiempo de respuesta rápido, paciencia, conocimiento, amabilidad, buen seguimiento, y solidaridad. El buen servicio al cliente tiene que ver con la habilidad para con las personas y con el desarrollo de relaciones, así sea por teléfono o cara a cara. El servicio al cliente excepcional se trata de diferenciar su empresa de la competencia, y crear lealtad en los clientes.

Al completar este módulo, los participantes podrán:

- Incrementar la lealtad de los clientes mediante un servicio al cliente excepcional
- Aplicar un código de ética y principios para exceder las expectativas del cliente
- Usar técnicas de seguimiento creativas para desarrollar relaciones