

TALLER PRESENCIAL

SEPTIEMBRE 19

un día completo
de capacitación

CUPO LIMITADO

ATENDIENDO AL CLIENTE MOLESTO

en situaciones difíciles



GUADALAJARA

Lugar: SPACIO LA VALLA
(C. M. Champagnat 2981-F,
Loma Bonita Sur, Zapopan, Jal.)
Horario: 9:00 a 18:00 hrs.

*Un cliente irritado pondrá a prueba
al máximo tus habilidades de
servicio y fortaleza personal.*

**TE MOSTRAMOS CÓMO MANEJAR
LA SITUACIÓN**

Presentado por:



Más información:



3314106000

ATENDIENDO AL CLIENTE MOLESTO

Es un programa diseñado para ayudarte a superar uno de los aspectos más difíciles en cualquier industria orientada al servicio: tratar con clientes enojados y superar situaciones problemáticas.

Adicionalmente, este programa ofrece una serie de puntos clave que ayudarán a distinguirte de tu competencia.

Objetivos - En este Programa Aprenderás:

- ¿Quién es el cliente molesto y cuál es su forma de pensar?
- La importancia de atenuar la situación.
- 6 pasos para manejar al cliente molesto.
- Herramientas que puedes usar para recuperarte de encuentros estresantes y así posteriormente evaluar tu desempeño.
- ¿Qué son las situaciones difíciles?
- La importancia de recordar y basarte en tu entrenamiento.
- 4 pasos para tratar situaciones difíciles.
- ¿Qué hacer cuando las situaciones se ponen aún más difíciles?
- ¿Cómo reconstruir tu autoestima y sentido de valor personal?

Las técnicas pueden ayudar a mejorar tus interacciones con cualquier persona en tu organización.



Lleva a tu cliente del infierno al cielo en pocos segundos y te será Leal de por Vida.



Facilitador:
**JOSÉ LUIS
ACEVEDO**

Fecha:

19 SEPTIEMBRE (único día).

Lugar:

SPACIO LA VALLA

C. M. Champagnat 2981-F,

Loma Bonita Sur, Zapopan, Jal.

Horario:

9:00 AM a 18:00 PM

Incluye:

Material / Comida / Diploma

Inversión:

\$2,500 + IVA por participante

➔ Descuento especial a grupos. ➔

Cursó la carrera de Licenciatura en Relaciones Industriales en el Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Occidente (ITESO, Universidad Jesuita) en Guadalajara. Estudió la maestría en Desarrollo Humano en el ITESO, así como la Maestría en Desarrollo Organizacional en la Universidad del Valle de Atemajac. CERTIFICADO en NET PROMOTER SCORE por FRED REICHHELD en San José, California.

Colaboró durante 16 años en el área de recursos humanos a nivel gerencial con Aralmex (metal mecánica), Iga, S.A. (metal mecánica), Grupo de Gas (comercio), Grupo Montes (alimentos), y Gigante (comercial). Además de 3 años en la división comercial en el Grupo Sidek como consultor interno.

Es Fundador y Director General de Plus Consultores, firma orientada a proporcionar tecnología para Cultura de Calidad, Productividad y Servicio.

Desde 1992 es Consultor Representante del Service Quality Institute de Minneapolis Minn., y está certificado para facilitar tanto los programas gerenciales como del personal de línea.

ALGUNAS DE LAS EMPRESAS QUE HAN FORMADO PARTE DE LOS PROGRAMAS Y TALLERES DE PLUS CONSULTORES:

