



# Atención al Cliente 5 estrellas

De la Satisfacción a la Fidelización

- ¿Su taller se diferencia por un trato excelente a sus clientes?.
- ¿En su taller existe un protocolo de atención telefónica o no hay unas normas de empresa y cada uno contesta con las suyas propias?
- ¿Considera que su personal de contacto es el adecuado para una atención cuidada y esmerada?
- ¿La comunicación telefónica con sus clientes es la adecuada?
- ¿Cuándo contesta a un cliente vía E-mail sabe cómo hacerlo?
- ¿Sabe cómo responder de una manera correcta a las quejas escritas?
- ¿Cómo gestiona las quejas y las reclamaciones?
- ¿Gestiona correctamente las relaciones con sus clientes?

### Introducción

Hay que tener en cuenta que los talleres hoy día para poder sobrevivir en el mercado tan competitivo que existe, deben diferenciarse por el trato que dan a sus clientes. La persona de contacto que atiende las consultas o responde una queja o una reclamación es la persona que da la primera imagen del taller, por lo tanto debemos poner especial atención en capacitar al personal que atiende al cliente, para que la imagen sea en todo momento profesional. A la hora de seleccionar personal que atienda al cliente debemos considerar todas las características idóneas que debe de poseer el mismo para lograr que el cliente quede satisfecho. Debemos buscar y encontrar los indicadores más adecuados que nos permitan valorar como evoluciona nuestra gestión con los clientes.

Tener clientes satisfechos ya no es suficiente, es necesario tener clientes fidelizados ya que el impacto de la Fidelización es fundamental en cuanto a rentabilidad y participación en el mercado. Pero sólo podremos lograr clientes fidelizados cuando consigamos tener clientes extremadamente satisfechos.

## PROGRAMA PROPUESTO

- 1. La imagen del Taller.** Vectores que constituyen la imagen del taller
- 2. Concepto de calidad de servicio. La satisfacción y la Fidelización** Definición de calidad de servicio en el taller. La satisfacción y la fidelización. ¿Por qué se pierden los clientes? ¿Cómo influye la Fidelización de los clientes en la rentabilidad del taller? Los momentos de la verdad en los procesos núcleo de un taller de reparación: Recepción, Reparación, Entrega del vehículo, Atención Telefónica y en las Quejas y las Reclamaciones
- 3. Habilidades necesarias para lograr la satisfacción del Cliente. La Comunicación.** La Comunicación profesional del equipo del taller con el Cliente: La comunicación verbal y no verbal. Aumentar la calidad de las conversaciones con el Cliente. La escucha activa: La empatía y la asertividad.
- 4. Proceso de Atención telefónica al cliente de un taller.** Recepción, Resolución y Finalización de la llamada. Toma de mensajes. Transmisión de una llamada. Resolver la consulta.
- 5. Quejas y reclamaciones** ¿una maldición o un regalo del cliente? ¿Por qué se quejan los clientes? ¿Qué puede aprender de las quejas de los clientes? ¿Cómo tratar las quejas de una forma eficaz? Tratamiento de las quejas telefónicas. Tratamiento de las quejas escritas.
- 6. Introducción al concepto CRM** (Customer Relationship Management)

### OBJETIVOS

Proporcionar una visión completa y actualizada de los ingredientes de un programa moderno de calidad de servicio

### DIRIGIDO A:

El programa va dirigido a todo el personal del taller que deba tener un contacto directo con el taller: asesores de servicio, comerciales, así como personal de administración entre otros perfiles

### METODOLOGÍA

Para lograr la aplicación práctica de la formación, se trabajarán dinámicas y casos que permitirán poner en evidencia las bases teóricas desarrolladas en el curso así como facilitar la reflexión de los conceptos tratados.

### DURACIÓN

**16 horas**