



ATENCIÓN AL CLIENTE 5 ESTRELLAS EN LA POSTVENTA DEL AUTOMÓVIL

PROGRAMA PROPUESTO

1. La Imagen del taller

- Concepto de Imagen.
- Los vectores que constituyen la imagen del taller.
- La Gestión del taller mediante las 5S

2. La Calidad de Servicio

- Definición de calidad de servicio.
- Primera ley de los servicios.
- Las expectativas de nuestros clientes.
- Tipos de clientes
- De la satisfacción a la fidelización.
- La rentabilidad de un cliente fiel.

3. Los momentos de la verdad y la importancia de la comunicación con el cliente.

- Definición de momento de la verdad.
- La comunicación verbal y la no verbal con el cliente en los momentos de la verdad.
- La comunicación telemática con el cliente

4. Los momentos de la verdad en los procesos núcleos de la PostVenta

- Los procesos núcleo de la Postventa.
- Los momentos de la verdad en los procesos núcleo de PostVenta.

5. Los momentos de la verdad. La gestión de la insatisfacción del cliente.

- La insatisfacción del cliente.
- Las Quejas y las reclamaciones del cliente. Su gestión.

OBJETIVOS

Formar a todos los profesionales de la red de talleres Proximity en el conocimiento de los procesos operativos desde la perspectiva de la Calidad de servicio y la atención al cliente.

Animar a que todos ellos a comprender el impacto que sus actuaciones diarias tienen en el cliente y en su fidelidad. Entender que "el cliente es el único que inyecta dinero al negocio".

Aprender y reaprender nuevas prácticas y conocimientos necesarios para mejorar la comunicación con el cliente en cada uno de los momentos de la verdad.

Lograr gestionar la insatisfacción del cliente adecuadamente.

DIRIGIDO A

Todas las personas que trabajan en los talleres que forman a su equipo buscando la excelencia en el cliente; recomendado sobre todo para aquellos perfiles que están en contacto con el cliente: receptores, asesores de servicio, Técnicos de diagnóstico, etc.

METODOLOGÍA Y DURACIÓN

Se trata de un curso totalmente on-line, que el alumno realiza siguiendo su ritmo de aprendizaje y tutelado a través de unas actividades a realizar por un tutor al que puede consultar cualquier duda que le surja. Está estructurado en actividades con sus ejercicios y test de evaluación.

Tiempo dedicación: 20 Hs PLATAFORMA ONLINE TELEMÁTICA

Plazo realización: 2 meses (desde la fecha de inscripción).

INFORMACIÓN IMPRESCINDIBLE

Este curso puede ser total o parcialmente GRATIS según la capacidad de recuperación económica que disponga la empresa (Fundación Tripartita).

Este curso ha sido realizado en colaboración con nuestro partner Solve Consultoria, S.L.

Se debe enviar la hoja de inscripción al email: formacion@solveconsultoria.com



Ficha Inscripción
curso ATC SOLVE.do

Hoja adjunta de inscripción.