

Certificación Servicio al Cliente y Ventas

Día 1: Fundamentos del Servicio al Cliente

8:30 - 9:00 | Registro y Bienvenida

- Registro de participantes
- Presentación de la certificación y objetivos
- Introducción de los instructores y participantes

9:00 - 10:30 | Introducción al Servicio al Cliente

- Definición de servicio al cliente
- Importancia del servicio al cliente en las empresas
- Del Servicio a la Experiencia

10:30 – 11.00 | Pausa para Café

11.00 - 12:30 | Comunicación Efectiva

- Principios de la comunicación efectiva
- Escucha activa
- Lenguaje verbal y no verbal

12:30- 13:30 | Manejo de Clientes Difíciles

- Identificación de tipos de clientes difíciles
- Estrategias para manejar situaciones complicadas
- Técnicas de desescalamiento

13:30- 15:00 | Comida

15:00 - 16:30 | Ciclo del Servicio al Cliente

- Etapas del servicio al cliente
- Creación de momentos WOW

- Medición y mejora continua del servicio
- Role-play de situaciones comunes de servicio al cliente
- Retroalimentación y discusión en grupo

16:30 – 17:00 | Preguntas y Cierre del Día

Día 2: Fundamentos de Ventas

9:00 - 10:30 | Psicología de las Ventas

- Comportamiento del consumidor
- Motivaciones y necesidades del cliente
- Cómo influir en la decisión de compra

10:30 – 11:00 | Pausa para Café

11:00 - 12:30 | Los Procesos de Venta

- Etapas del proceso de venta
- Técnicas de prospección
- Calificación de oportunidades

12:30 - 13:30 | Técnicas de Venta Efectiva

- Presentación del producto o servicio
- Técnicas de argumentación y persuasión
- Manejo de objeciones

13:30 – 15:00 | Comida

15:00- 16:30 | Cierre de Ventas

- Estrategias de cierre efectivas
- Señales de compra
- Técnicas de seguimiento postventa

16:30 - 17:00 | Taller Práctico

- Retroalimentación y discusión en grupo
-

Día 3: Integración de Servicio al Cliente y Ventas

9:00 - 10:30 | Sinergia entre Servicio al Cliente y Ventas

- Cómo el Servicio/Experiencia al cliente impulsa las ventas
- Estrategias para integrar ambos departamentos
- Cultura organizacional centrada en el cliente

10:30 – 11:00 | Pausa para Café

11:00 - 12:30 | Herramientas y Tecnologías de Soporte

- CRM y sistemas de gestión de clientes
- Herramientas de automatización de ventas
- Tecnología para mejorar el servicio al cliente

12:30 - 13:30 | Marketing y Ventas Digitales

- Estrategias de marketing digital
- Uso de redes sociales para ventas y servicio al cliente

13:30 – 15:00 | Comida

15:00 - 16:30 | Taller Práctico

- Integración de estrategias de ventas y servicio al cliente en casos prácticos
- Planificación de acciones concretas para aplicar en la empresa

16:30 - 17:00 | Entrega de Certificados y Clausura

- Entrega de certificados de participación
- Palabras de clausura y agradecimientos