

ESQUEMAS DE LOS CURSOS DE SHEPARD VT

The Customer Focus™

Curso uno: Una introducción a la generación de asombro entre los clientes

Capítulo 1. Introducción. La definición de asombro del cliente: todo el tiempo mejor que el promedio

Capítulo 2. Generar una experiencia asombrosa para el cliente: la lección de un taxista como ejemplo de servicio de atención al cliente de talla mundial

Curso dos. Aprovechar el momento

Capítulo 1. Los cinco niveles de servicio: ¿en qué posición de los Cinco niveles de servicio de atención al cliente se encuentran usted y la organización, desde Inaceptable hasta marca registrada?

Capítulo 2. El cliente interno: hacer foco en los clientes internos es tan importante como hacerlo en el cliente externo

Capítulo 3. Moments of Truth: cualquier "punto de contacto" o interacción con el cliente es una oportunidad para causar una impresión.

Capítulo 4. Moments of Magic®: cualquier momento de verdad (Moment of Truth) positivo es un momento mágico (Moment of Magic®).

Capítulo 5. El servicio de atención al cliente no es un departamento. Es una filosofía: el servicio de atención al cliente es responsabilidad de todos, independientemente de la posición o las tareas laborales. Este capítulo concluye con tres estrategias de servicio de atención al cliente simples que implementará de inmediato

Curso tres. Transformar el momento.

Capítulo 1. De la miseria a la magia: las quejas son oportunidades para demostrar su talento

Capítulo 2. Resolución de problemas: resolver quejas y problemas

Capítulo 3. Prevención de problemas: resolución proactiva de quejas.

Capítulo 4. Las quejas, los problemas y los conflictos: la percepción de una queja o un problema le compete al cliente

Capítulo 5. Resolución de sus problemas: resolver el problema no es suficiente, también se debe restaurar la confianza

Capítulo 6. Cómo decir que no: aunque los clientes odian que se les diga que no, a veces es necesario

Capítulo 7. Recuperarse de un momento miserable (Moment of Misery™): ocho pasos para ayudarlo a recuperarse de un Moment of Misery™, más tres estrategias de servicio de atención al cliente que implementará de inmediato

Curso cuatro. Mejorar el momento

Capítulo 1. Foco en la atención telefónica: introducción a la atención telefónica con estrategias que también funcionan en las interacciones cara a cara

Capítulo 2. Los siete principios: siete estrategias básicas de atención telefónica que hacen foco en el cliente

Capítulo 3. Manejo de la llamada de una persona enojada: soluciones simples para abordar a un cliente enojado

Capítulo 4. considerar las quejas de ambos lados: las quejas son oportunidades para demostrar su talento; acéptelas

Capítulo 5. Estrategia para el manejo de quejas: apaciguar el enojo o la confrontación y resolver la queja

Capítulo 6. Moments of Innovation: el proceso para crear una organización próspera

Capítulo 7. Tres estrategias de servicio de atención al cliente adicionales y más Moments of Magic

Capítulo 8. Reflexiones finales: comentarios finales sobre la creación del *asombro entre los clientes*.

Capítulo 9. Conclusión: tres estrategias finales de servicio de atención al cliente de implementación inmediata y el cuestionario final