



Curso: Cultura de servicio al cliente en almacenes

Incluye:

- ✓ Manual del participante
- ✓ Bolígrafo
- ✓ Reconocimiento con valor curricular
- ✓ Constancia de habilidades laborales DC-3 (STPS)
- ✓ 6 meses de asesoría por email o WhatsApp sin costo
- ✓ Garantía de satisfacción: Si el curso no es de su agrado, le devolvemos su dinero

Duración: 8 horas

Instructor: Con más de 15 años de experiencia en la cultura de servicio al cliente en almacenes.

Objetivos: Al finalizar el curso, el participante conocerá bases para implementar una cultura con valores, creencias y comportamientos enfocados a la satisfacción del cliente en los almacenes.

Requisitos del participante: Ninguno

Dirigido a:

- Líderes de almacenes
- Personal que trabaja en almacenes

Temario general.

1. Introducción a la cultura de servicio al cliente en almacenes

- ¿Qué es la cultura de servicio al cliente?
- Beneficios de la implementación en el área
- Errores comunes del servicio al cliente
- Triángulo de servicio al cliente
- Rol del cliente
- Colaboradores
- Sistemas
- Estrategia de servicio

2. Servicio con enfoque al cliente en almacenes

- Reclutamiento con enfoque al cliente
- Interacción directa
- Empatía hacia el cliente
- Análisis de datos y hallazgos en la relación con el cliente
- Comunicación de resultados no conformes
- Compensaciones al cliente



3. Cadena de servicio al cliente en almacenes

- Líderes con cultura de servicio al cliente
- Calidad en los servicios proporcionados
- Satisfacción de los colaboradores en entorno y trabajo
- Lealtad de los colaboradores
- Productividad
- Valor de los servicios proporcionados
- Satisfacción de los clientes
- Lealtad de los clientes

4. Implementación de la cultura de servicio al cliente en almacenes

- Cultura organizacional
- Enfoque a las necesidades del cliente
- Programas de capacitación para servicio al cliente
- Procedimiento de atención a quejas y reclamos
- Uso de herramientas tecnológicas
- Medición de satisfacción de cliente
- Programas de mejora dirigidas a excelencia

5. Conclusiones

Metodología: 50% teoría – 50% ejercicios y casos prácticos