

Taller

# Humanización del servicio al cliente

**Tus clientes están evolucionando.  
¿Estás mirando al futuro?**

Los consumidores actuales no solo adquieren un producto por el costo o beneficio, buscan empresas que generen una buena experiencia: exigen y valoran la interacción humana.

Y aquellos que logren personalizar la experiencia de sus clientes prosperarán.

En este taller aprenderás los aspectos fundamentales de la humanización del servicio al cliente y los resultados que se logran al integrar esta gestión.

Al finalizar podrás trabajar el servicio desde la parte humana, destacando empatía y capacidades resolutivas.



23 de febrero



Modalidad virtual



Martes de 6:00 PM a 8:00 PM



Inversión US\$75

Podrás aplicar lo aprendido en este taller en tu vida diaria.

La humanización es esencial en varios escenarios.

## ¿Quién puede tomar esta formación?

Personas que buscan elevar la experiencia de sus clientes a otro nivel y conseguir su lealtad.

Gerentes o administradores que desean formar a su equipo para mejorar el servicio al cliente.

# Contenido del taller

## 1. Humanizando el servicio interno y externo

- Protagonismo de la humanización en el desempeño laboral.
- El valor de los valores en desempeño de mi trabajo.
- Incidencia de las emociones en la optimización de la calidad para fidelizar al cliente.
- El ciempiés del servicio.

## 2. Espíritu de equipo, la cortesía y la calidad del servicio como elemento diferenciador de su empresa

- Importancia del cliente para rentabilidad del negocio.
- Conexión cliente interno y externo.
- Impacto a los clientes desde mi puesto de trabajo.
- Gestión de un abordaje que enganche al cliente.
- Aportes personales que me benefician al brindar un buen servicio.
- Canales para atender al cliente
- Manejo del servicio a través del teléfono.
- La atención al cliente a través de las redes sociales.
- Manejo del servicio cara a cara con el cliente.

## 3. Ética empresarial: impacto de mi servicio a la reputación de la marca. La huella memorable en el cliente

- Importancia de la conciencia ética.
- Comportamiento ético interno, externo y con la institución.
- Las mejores prácticas desde la ética.
- Diseño del decálogo ético para mi actuación personal.



### Facilitadoras

#### Ana A. Valdés Sánchez

Consultora de gestión humana, coach de vida, Licenciada en Administración de Empresas, Universidad APEC y con Maestría en Dirección de Personas, Barna avalado por la Universidad de Barcelona, EADA, Colbato.

#### Lissette Almonte

Directora General de Comment, empresa de consultoría en procesos organizacionales y entrenamientos. Experta en comunicación interna y corporativa.