

SERVICIO POSTVENTA

REF: **K080**

OBJETIVOS

- Sensibilizar en la importancia de la atención al cliente y la calidad en el servicio como factores de diferenciación competitiva y de fidelización de clientes.
- Conocer la importancia del servicio posventa como medio para aumentar las ventas a través de la satisfacción, la seguridad y la fidelización.
- Describir los principales servicios ofrecidos en el servicio postventa.
- Describir las principales técnicas y programas de fidelización.
- Explicar los elementos clave a tener en cuenta al enviar email a clientes y/o suscriptores.
- Introducir al alumno en nuevas herramientas de atención a clientes, como centralitas virtuales, servicios de gestión de tickets, bots, CRMs, etc.
- Aprender a tratar las quejas y reclamaciones como fuente de información y estrategia de mejora y fidelización.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

1. SERVICIO AL CLIENTE

- 1.1. Introducción.
- 1.2. Calidad del servicio.
- 1.3. Nivel de satisfacción del cliente.
- 1.4. Servicio al cliente.
- 1.5. Planificación de la atención al cliente.
- 1.6. Organización de la atención al cliente.
- 1.7. Gestionar la calidad en el servicio.

2. SERVICIO POSTVENTA

- 2.1. Importancia del servicio postventa.
- 2.2. Solución de problemas.
- 2.3. Tipos de seguimiento.
- 2.4. Diferenciación de la oferta en servicios.
- 2.5. Promover la diferencia.
- 2.6. Servicio postventa.
- 2.7. Fidelización de clientes.
- 2.8. Gestión de clientes: CRM.
- 2.9. Gestión de quejas y reclamaciones.