



DE CLIENTES A FANS: EXCELENCIA EN EL SERVICIO AL CLIENTE

Duración: 8 horas
6 y 7 de julio
9.30-13.30h

Objetivos

- Identificar qué convierte a un cliente en un Fan y cómo influyen las emociones en su experiencia.
- Aprender a superar expectativas con acciones simples y proactivas que generen momentos “WOW”.
- Aplicar técnicas de Servicio efectivas para crear confianza y fidelidad mediante pequeños detalles y un trato memorable.

Principales contenidos

Introducción

- Introducción al concepto de “Fan del servicio”: ¿Qué diferencia a un cliente satisfecho de un fan?
- Reflexión: ¿Cuándo fue la última vez que recibiste un servicio que te hizo sonreír?
- Cómo consiguen otras empresas que yo me convierta en fan de su servicio
- Ejemplos reales

¿Qué quieren los clientes?

- 3 claves para satisfacer a un cliente:
 - Rapidez: Porqué minimizar tiempos hace sentir valorado al cliente.
 - Eficiencia: Hacerlo bien desde el principio.
 - Trato amable: El impacto del trato en las emociones del cliente.
- El lado emocional del servicio: Cómo los clientes recuerdan cómo los hiciste sentir más que lo que compraron.
- Actividad práctica: ¿Qué esperan los clientes de nosotros?
- Identificación de 2 acciones rápidas y concretas que podrían mejorar su experiencia.
- Historias inspiradoras de pequeñas acciones de servicio que crearon Fans

Superando expectativas con acciones simples

- Momentos clave del servicio: El primer contacto.
- Durante el servicio: detalles que agregan valor sin esfuerzo extra.
- El Cierre: despedir al cliente de forma positiva y memorable.
- Cómo superar expectativas: Identificar lo que el cliente no espera, pero agradecerá
- Ejemplos aplicables a nuestra realidad
- Crear momentos “WOW” en situaciones cotidianas

Actitud proactiva en el servicio

- ¿Qué significa ser Proactivo?
- Técnicas para ser proactivo

Cómo crear experiencias memorables de forma sencilla

- Herramientas que tenemos para impactar al cliente.
- Pequeños detalles, grandes impactos:
 - Ejemplos reales de gestos simples que generan fidelidad.