

Seminario

HOSPITALIDAD VS SERVICIO EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE

El valor de la diferencia



Viernes 22 de marzo - Barcelona

Programa

HOSPITALIDAD VS SERVICIO EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE

- Diferencia entre hospitalidad y servicio.
- La imagen y los valores de la empresa.
 - ¿Por qué nos elige el cliente?
- ¿Proyectamos nuestros valores a través de la relación con el cliente?
 - El mundo de las percepciones.
- ¿Traducimos nuestros valores en comportamientos percibidos por el cliente?
- Las expectativas: ¿damos respuesta?
- Las empresas de servicios como facilitadoras de ayuda y bienestar a sus clientes.
- El compromiso de los profesionales.
- La motivación generadora de actitud.
- El orgullo de pertenencia a la empresa.
- La hospitalidad, un valioso intangible en la atención al cliente:
 - Cómo nos relacionamos a nivel interpersonal.
 - Los comportamientos a través de la comunicación.
 - La hospitalidad a través del servicio telefónico.
- El compromiso, la motivación y la actitud en armonía con los valores: el puzle que transforma las relaciones, tanto internas como externas.

- Dar servicio ofreciendo hospitalidad.
 - Comportamientos que marcan la diferencia.
- El servicio presencial paso a paso:
 - **La hospitalidad y la proactividad como signos de bienvenida.**
 - Recibir: la primera impresión.
 - La cortesía durante el servicio.
 - Gestión del tiempo: mi cliente merece lo mejor a pesar de tener poco tiempo.
 - La multi tarea, atención presencial y telefónica: cómo priorizar.
 - **La privacidad y la discreción, ¿cómo gestionarla?**
 - Despedir: la última impresión.
- El servicio telefónico paso a paso:
 - La hospitalidad en el servicio telefónico.
 - Limitaciones del canal.
 - Actitud y disposición para escuchar y responder de manera adecuada.
 - Responder, atender y despedir una llamada paso a paso.
 - Momentos incómodos durante una llamada.
 - La gestión del tiempo.
- Situaciones críticas:
 - Qué no hacer nunca durante el servicio.
 - La autogestión emocional.
 - Expresiones prohibidas.
 - Decir “NO” con amabilidad.
 - **Cómo responder a una reclamación.**
- Escribir un e-mail transmitiendo los valores de la empresa:
 - Ventajas y limitaciones de la comunicación por email.
 - Pautas principales a tener en cuenta antes de escribir un email.
- **La hospitalidad como signo de identidad en las empresas de servicios.**

Dirigido a:

Profesionales de Recepción, Atención al Cliente, Administración, Proveedores etc., que dan servicio en tres canales: presencial, telefónico y correo electrónico.

Metodología:

“**Learning by doing**” Aprender desde la experiencia.

- Interactiva y práctica.
- Se ofrecen conceptos teóricos como base de la formación.
- Tratamiento de las dificultades a partir de las experiencias de los asistentes.
- Prácticas de hospitalidad presencial y telefónica.
- Grupo reducido.

Feedback Comunicació se reserva el derecho de anulación del curso si el número de inscripciones es inferior a 5.

Organiza: **Feedback Comunicació**, consultoría de Formación en el desarrollo de competencias comunicativas.

Ponente: Núria Vilamitjana, directora de Feedback Comunicació y docente con más de 20 años de experiencia.



- Master en Gestió de la Comunicació UB-Fundación Bosch i Gimpera.
- Trainer en PNL-Institut Gestal BCN.
- Diploma en Relaciones Públicas EADA.
- Profesora colaboradora del Col·legi de Metges de Barcelona.
- Colaboradora en diversas escuelas de negocios.

Información práctica:

- Fecha: viernes 22 de marzo.
- Horario: de 8:30 h. a 15:00 h.
- Lugar: Impuls Barcelona, C/ Travesera de Gràcia, 278 bajos - Barcelona – Metro Línea 4 - Joanic.
- Coste: 260 € (IVA incluido) - Formación parcialmente bonificable por Fundación Tripartita.

Información: Tf. 93 511 09 57 – 609 383 585

Email: info@feedbackcomunicacio.com - www.feeedbackcomunicacio.com

Para inscribirse haga [click aquí](#)