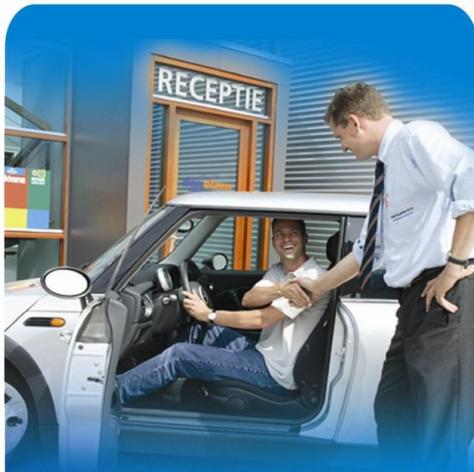


# Mejorando el Índice de Satisfacción del Cliente

Duración: 5 hrs.



*“ En ocasiones por el trabajo cotidiano perdimos de vista el trato al cliente y no otorgamos el servicio que merecen o inclusive los perdemos por no otorgar un servicio de calidad”*

Javier Archundia  
Jefe de taller  
“Colisiones Automotrices”

*“Acoat Selected nos ha ayudado a analizar el servicio al cliente y a buscar la mejora continua. Convirtiéndose la calidad en el servicio en mejores oportunidades para incrementar las utilidades del taller”*

Pedro Covarrubias F.  
Gerente de Mercadotecnia  
“Colisiones Automotrices”

## Público objetivo

Propietarios, Gerentes de H. y P., Jefes de Taller, Valuadores y Atención a Clientes

## Usted está experimentando:

- Baja satisfacción del cliente por los servicios recibidos
- Recepción de autos simultáneamente
- Clientes insatisfechos al entregarles su vehículo
- Falta de comunicación proactiva con el cliente para informar el estatus de su auto
- Entrega de autos sin una programación
- Documentación necesaria no lista al momento de la entrega

## El curso le proporcionará:

- Procedimientos para el equipo de ventas para cumplir las expectativas de servicio del cliente
- Análisis de casos reales a través práctica de diferentes casos
- Mejora en los procesos de comunicación
- Seguimiento de retroalimentación por parte del cliente
- Interpretación de resultados de índice de satisfacción del cliente
- Técnica de manejo de clientes difíciles

\* Los participantes tendrán oportunidad de analizar diferentes casos e interactuar entre ellos a través de un método de presentación de escenarios para aplicar las técnicas enseñadas durante el curso y de esta forma conocer las áreas de oportunidad de cada uno y trabajar en mejorarlas.



CEMSA  
Recubrimientos



@CEMSA



Teléfonos:  
35368988  
35369458