Call Centers: La Atención al Cliente a través de CALL CENTERS para PYMES, microPYMES y AUTÓNOMOS

COM 09

CURSO PRESENCIAL



PROFESOR: JOSE MARIA CASANOVA
8 HORAS PRESENCIALES
1 MES DE SOPORTE ON LINE

OBJETIVO GENERAL

En este curso aprenderemos como la atención al cliente via call center puede aumentar la satisfacción del cliente y muestra con ejemplos prácticos como cumplir con las expectativas de los clientes actuales.

Incluye como establecer y examinar medidas de negocio que mejoren la atención de nuestros clientes.

Los objetivos que se pretenden alcanzar con este curso son:

1. Entender cómo los Call Centers son elementos clave en la atención al cliente en PYMES, microPYMES y Autónomos.
2. Saber cómo seleccionar servicios y estructurarlos
3. Entender cómo convertir servicios de coste a beneficio: Atención al cliente con valor añadido
4. Conocer objetivos y sus métricas para lograr la satisfacción del cliente y la rentabilidad
5. Selección de Recursos Humanos
6. Decidir por servicio interno o externalizado
7. Localizar el proveedor apropiado (interno o externo)
8. Establecer los criterios básicos de selección de proveedor
9. Conocer el funcionamiento de las reglas de negocio y como crearlas
10. Crear y establecer planes de contingencia

1. Factores en el desafío de la atención al cliente
2. Comprender el modelo de negocio apropiado: Crear un centro de atención al cliente o externalizarlo.
3. Front-office y back-office: Mejorar la atención y sus resultados
4. Servicios y ventas como valor añadido
5. Matriz de responsabilidades
6. Los recursos humanos: El valor más importante
7. Atención al Cliente: Interno y/o externalizado
8. Búsqueda y selección de proveedores
9. Tipos de proveedores (internos e internos)
10. Reglas de negocio
11. Métricas e informes
12. La Atención al Cliente no tiene motivos para parar si no se desea
13. Protección de la Inversión y Continuidad del Servicio

METODOLOGÍA

El curso será presencial, en el Centro de Negocios Help 4u o in-company en las instalaciones del cliente. En el curso se dará información práctica para la toma de decisiones.

Es el tercer curso de Call Center que muestra como la atención al cliente vía call center puede aumentar la satisfacción del cliente, reducir costes y aumentar beneficios directos e indirectos.

NOVEDAD!!!!

NUESTROS PROFESORES

Nuestro claustro está compuesto exclusivamente por empresarios y consultores de primer nivel, que nos aseguran una formación práctica y con aplicación inmediata en su área de especialización.

Los mejores **profesionales expertos en gestión de negocio y** con experiencia demostrada, especializados en cada área que le darán una visión global y práctica de cada tema.

También ponemos a su disposición tutorías personalizadas.

BONIFICABLES

240€

UNIÓN EUROPEA
Fondo Social Europeo
El FSE invierte en tu futuro

MARZO 2011

lu	m	m	ju	vi	s	d
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31			

ABRIL 2011

lu	m	m	ju	vi	s	d
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	

MAYO 2011

lu	m	m	ju	vi	s	d
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29

JUNIO 2011

lu	m	m	ju	vi	s	d
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30			