



ATENCIÓN A CLIENTES DE SERVICIO EN AGENCIAS AUTOMOTRICES

Impartido por la Dra. Lissette Oblea

18 Y 19 DE FEBRERO

9:30 A 13:30

1,000 MÁS IVA



REGISTRATE

AQUI





ATENCIÓN A CLIENTES DE SERVICIO EN AGENCIAS AUTOMOTRICES

Objetivo



Brindar a los asesores de servicio las herramientas necesarias para ofrecer una atención al cliente excepcional, incrementando la satisfacción del cliente, fomentando la fidelidad y mejorando la imagen de la agencia automotriz.

Dirigido a



Asesores de servicio de agencias automotrices que desean perfeccionar sus habilidades de atención al cliente, manejo de conflictos y procesos de seguimiento, con un enfoque en resultados y excelencia en el servicio.



CONTENIDO



01

Fundamentos de la Atención al Cliente en Agencias Automotrices

- Importancia de la Atención al Cliente
- Habilidades Esenciales del Asesor de Servicio
- Creando Relaciones de Confianza

02

Proceso de Atención al Cliente en la Agencia

- Recepción del Cliente y su Vehículo
- Seguimiento Durante el Servicio
- Entrega del Vehículo y Despedida

03

Manejo de Situaciones Difíciles y Resolución de Conflictos

- Identificación de Conflictos Comunes
- Técnicas de Resolución de Conflictos
- Transformación de Clientes Insatisfechos en Clientes Leales

04

Estrategias para la Fidelización del Cliente

- Creación de Experiencias Memorables
- Uso de Tecnología para la Fidelización
- Seguimiento postservicio