ONA10201 La importancia del servicio postventa (5 horas)

Objetivos:

Conocer la importancia del servicio posventa como medio para aumentar las ventas a través de la satisfacción, la seguridad y la fidelización.
Gestionar un servicio posventa eficaz que asegure un alto porcentaje de clientes satisfechos, así como un alto número de clientes recuperados.

Índice:

ÍNDICE DE CONTENIDOS

1.EL SERVICIO AL CLIENTE
1.1.La necesidad del servicio al cliente
1.2.Dar respuesta a las expectativas del cliente
1.3.El servicio de posventa - Técnicas
2.GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES
2.1.Las quejas como estrategia de fidelización
2.2.Pasos para tratar las quejas
2.3.El tratamiento de las reclamaciones por escrito
2.4.Incidencia de las quejas y reclamaciones en la empresa
3.EL SEGUIMIENTO DE LA VENTA
3.1.El seguimiento como corrección de problemas
3.2.Tipos de seguimiento
4.LA FIDELIZACIÓN POR LA OFERTA
4.1.La diferenciación por la oferta
4.2.Promover la diferencia