

Customer Experience Edge™

Descripción

En solamente dos días, este amplio programa, con una visión integradora de la compañía, enseñará a los participantes estrategias y técnicas para promover la lealtad del cliente, que es la clave para incrementar las ventas. Los participantes aprenden a hacerse dueños de la experiencia del cliente, tomando conciencia de sus necesidades, y construyendo relaciones a largo plazo.

Quiénes deberían participar?

Todos y cada uno de las áreas de atención al cliente

- Reservas
- Ventas
- Marketing
- Front Desk
- Bell Boys
- Concejeros
- PBX/Call Center
- Spa
- Retail
- Seguridad
- Housekeeping
- Alimentos y Bebidas
- Mantenimiento
- Recreación

Objetivos de Aprendizaje

A través de una variedad de técnicas, que incluyen role-playing, los empleados aprenderán a:

- Crear y manejar experiencias
- Construir relaciones
- Aduñarse de los desafíos

Creando Experiencias Legendarias

Investigaciones indican que hasta el 80% de todos los clientes que nos dejan por un competidor, reportan que han estado satisfechos con la empresa que abandonan. En el actual entorno de negocios, las empresas se están dando cuenta de que un cliente satisfecho no es suficiente. El programa de Signature Argentina, **Customer Experience Edge**, tiene un enfoque global de la organización, para crear una cultura de servicio, que transforme clientes satisfechos, en clientes leales.

El programa incluye:

- **Diagnóstico:** Define la cultura, estándares y procesos de la empresa, desde la perspectiva de los empleados.
- **Reunión con Propietarios:** Establece los objetivos del programa, se realiza una revisión del mismo e incluye una discusión sobre los cambios culturales deseados.
- **Gerente / Supervisor Orientación:** Induce a los gerentes al entrenamiento y los involucra en los objetivos de cambio.
- **Kick-off Rally:** Construye expectativas hacia el entrenamiento próximo, a través de un evento multitudinario.
- **Entrenamiento para Gerentes:** Provee a los gerentes, de los medios necesarios para integrar el modelo de servicio al cliente, en las prácticas diarias.
- **Entrenamiento para Empleados:** Introduce el concepto ART a todos los empleados.
- **Experience Training:** Se enfoca en la aplicación de las habilidades ART para crear experiencias de servicio individuales.
- **Coaching y Liderazgo:** Instruye al quipo gerencial con los conocimientos necesarios para ayudar a sus empleados en la mejora de su desempeño y la internalización de las habilidades ART.

Está preparado para experimentar ART en movimiento en su organización?

Customer Experience Edge le permitirá:

- Diferenciarse de la competencia.
- Incrementar los índices de satisfacción del cliente.
- Alcanzar los índices de calidad de la industria.

Signature
ARGENTINA
business and training solutions