

La única manera de transformar el futuro, es actuando en el presente.

# Encantando al cliente interno



Academia de Formación de Habilidades y Competencias para Ejecutivos

Programa orientado a alinear y entender las variables y prácticas que se requieren para desarrollar una actitud de orientación al cliente interno. Se analiza una metodología de cuatro

pasos conductuales con el fin de generar satisfacción del cliente interno, cumplir sus expectativas, agilizar procesos y mejorar el clima laboral.

## Dirigido a

Gerentes, Ejecutivos y líderes que necesitan fortalecer sus habilidades relacionales y conductuales hacia el cliente interno.

## Contenidos del programa

### Orientación al cliente interno

La gestión de las relaciones con los clientes internos  
La escucha activa, pasiva, comprensiva y la reformulación.  
La comunicación no verbal: entonación de la voz, gestos.  
Sincronizar el lenguaje corporal de su cliente con el suyo.

### PASO 1 - Identificar y profundizar los requerimientos

Distinguir las necesidades operativas, relacionales y emocionales del cliente.  
Impacto de las emociones en el cliente: señales emocionales, desencadenante y efectos.  
Buenas prácticas para anticipar necesidades y requerimientos del cliente.

### PASO 2 - Acordar las condiciones del requerimiento

Requisitos del producto o servicio requeridos y los plazos involucrados en la entrega.  
Las necesidades del cliente y su filtro de satisfacción.  
La argumentación como elemento para encantar al cliente interno.

### PASO 3- Seguimiento al proceso y gestión de las contingencias

Consejos para convertir una queja en una mejora y oportunidad para crear satisfacción en el cliente interno.  
Empoderarse del requerimiento del cliente y ocuparse para que “las cosas pasen”.  
Manejo de objeciones y clientes difíciles.

### PASO 4 - Entregar productos y servicios que cumplan con las expectativas del cliente

Cómo asesorar al cliente en el momento justo y lograr que perciban el servicio entregado.  
La importancia de conocer el negocio del cliente interno para entregar un producto que satisfaga sus necesidades, agregue valor y se alinee a sus objetivos estratégicos.  
Plan de acción personal.

K N O W L E D G E P E R S P E C T I V E

cenit