



WORKSHOP

Principios de servicio al
cliente y comunicación
en el sector logístico.

DIRIGIDO A :

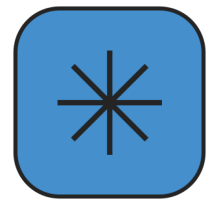
- Colaboradores deservicio al cliente y atención postventa.
- Equipos comerciales de ventas y marketing.
- Personal de operaciones y áreas de soporte con contacto directo con el cliente (cobros, facturación, supervisores y coordinadores).
- Equipo de pricing y planificación comercial.
- Profesionales interesados en fortalecer sus habilidades en servicio al cliente y comunicación efectiva.



Objetivo General:

Brindar conocimientos fundamentales sobre servicio al cliente y comunicación efectiva, alineados con las expectativas del sector logístico. Se enfatizará la importancia de la comunicación precisa, la gestión eficiente del tiempo y la resolución ágil de problemas para mejorar la experiencia del cliente y la eficiencia operativa.





Módulo I: Fundamentos del Servicio al Cliente.



1. Rol del servicio al cliente en la cadena logística.
Impacto en la eficiencia operativa y satisfacción del cliente.

2. Satisfacción y expectativas del cliente.
La personalización como pilar de la fidelización.
Importancia de la transparencia, precisión de la información y gestión de tiempos.

3. Cultura de servicio integral o colaboración entre el área comercial, operativa y de soporte.

4. Manejo de emociones en la atención al cliente
desarrollo de empatía y orientación al cliente.

5. Gestión eficiente del tiempo
priorización de tareas y manejo de múltiples solicitudes.

 Módulo II:
**Comunicación Efectiva
y resolución de
conflictos.**



1.Importancia de la comunicación clara y precisa en logística .

Uso adecuado de términos técnicos y herramientas de comunicación.

Canales de comunicación y su aplicación en la gestión de clientes.

¿Cómo crear conexiones ?.

El arte de preguntar.

El poder de escucha activa.

Seguimiento y cumplimiento de compromisos para una retroalimentación efectiva.

2.Manejo de incidencias y resolución de conflictos.

Identificación y gestión de problemas comunes (retrasos, daños, errores documentales).

Técnicas para gestionar clientes insatisfechos y situaciones de crisis.