

LISTA DE HABILIDADES

Conocimiento de la Compañía

- Conocimiento de la filosofía de la compañía
- Conocimiento de la categoría de clientes y su importancia
- Conocimiento del principal competidor
- Conocimiento de la relación del rol de servicio al cliente con los demás roles de la compañía

Conocimiento Teórico

- Conocimiento de la diferencia entre prospectos y clientes y como acercarse a ellos
- El porque existen diferentes roles en la compañía
- Conocimiento del como los prospectos, primeros clientes y clientes leales contribuyen de manera distinta a la compañía
-

Conocimiento Práctico

- Conocimiento técnico de acuerdo a los productos y servicios
- Investigación de un problema
- Cómo contestar preguntas técnicas
- Comunicación con los clientes enojados
-

Habilidades y Actividades

- Ingresando clientes a la computadora
- Ingresando Órdenes
 - Analizando el historial del cliente
 - Procesando retornos
 - Seguimiento de paquetes

