

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.