



## DESTREZAS COMERCIALES S.A.

### DETALLES SOBRE LA COMERCIALIZACION DE: **22 DINAMICAS DE SERVICIO AL CLIENTE©**

#### DESCRIPCION DE ESTE PRODUCTO

22 Dinámicas de servicio al cliente es un grupo de actividades diseñadas para trabajos en grupos y en escritorio, que le pueden ayudar a las capacitaciones internas que las organización desarrollan.

Un Facilitador interno puede apoyarse en ellas para sus cursos y a la vez generar actividades lúdicas.

#### DISEÑO DE ESTE PRODUCTO

Este producto esta elaborado en formato de power point de Microsoft. Esto ayuda al interesado a ejecutarlo de forma fácil, y accesible para cualquier versión de Windows©.

Con esto se evita también la instalación de software adicional para abrir otro tipo de aplicaciones.

Cada dinámica es muy sencilla de aplicar. Son actividades que siempre hemos hecho, solo que enfocado al tema de servicio al cliente.

#### QUE CONTIENE ESTE PRODUCTO

El interesado va a encontrar 22 diferentes dinámicas. Además lleva un bono extra de dos dinámicas adicionales y una breve presentación en power point sobre el tema "Momentos de la verdad". Este último puede ayudar al capacitador a realizar alguna reflexión de este importante tema. Las actividades de cada dinámica buscan cubrir un amplio espectro de labores y sectores empresariales.

Algunas de estas dinámicas son las siguientes:

- ▶ El cruciservicio
- ▶ El servibingo
- ▶ Rally de pistas
- ▶ Periódico del servicio
- ▶ Qué aprendimos
- ▶ Servifrases
- ▶ Servimemoria

- ▶ Juguemos a los roles
- ▶ Claves secretas
- ▶ Etiquetas de servicio
- ▶ Guiones telefónicos
- ▶ Inducción en la atención de clientes
- ▶ Las reglas de servicio al cliente
- ▶ Perfil ideal de trabajadores
- ▶ Presentación personal
- ▶ Prioridad de ideas
- ▶ Promesa inconclusa
- ▶ Rol playing
- ▶ Trivia de servicio
- ▶ Servisopa
- ▶ Servipareo
- ▶ Más los bonos adicionales

### **COMO SE ADQUIERE**

El interesado nos debe enviar un correo solicitando la adquisición del mismo. En este correo debe indicarnos: 1) A nombre de quién debe facturarse, 2) El nombre del responsable del trámite y 3) El correo electrónico a donde se debe enviar las dinámicas.

Con esta información Destrezas Comerciales S.A. le envía una factura pro forma con toda la información sobre la forma de efectuar el pago y el monto de la misma. Esta dinámica tiene un costo de **cincuenta y cinco (55) dólares americanos**.

Para efectuar el pago disponemos de 3 formas:

1.- Puede pagar por medio de **PAY PAL**. Esta opción esta disponible desde nuestra página Web. Al hacer click sobre el icono de compra, el sistema le llevará directamente a la página Web de la empresa Pay Pal, ahí se hace todo el proceso de pago. Una vez efectuado, Pay Pal nos comunica del pago y a partir de ese momento se le envía el producto al cliente. Para el envío tomamos el correo electrónico indicado en la transacción. Si el cliente desea que se le envíe a otro correo nos lo debe de indicar tan pronto haga el pago.

2.- Otra opción a disposición de los clientes es hacer el pago por medio de la empresa de envíos de dinero **MONEY GRAM**. En este caso el cliente nos debe solicitar una factura pro forma ya que en ella se indica la información necesaria para la transacción. En este caso el cliente debe indicarle al Agente de Money Gram que la comisión que se cobra por el envío la rebaje del monto a enviar, de esa manera el cliente no lo paga. Tan pronto se haga el envío, el cliente nos lo debe de comunicar por medio de correo electrónico (por favor indicar el número de transacción que le dan en Money Gram). Cuando verificamos el pago se le hará envío del producto al cliente.

3.- Para los clientes que **viven** en Costa Rica pueden hacer el pago por medio de transferencia bancaria, deposito a la cuenta de Destrezas Comerciales, en cheque o efectivo. Para esto nos deben de solicitar previamente una factura para el trámite respectivo. De igual manera se envían por correo electrónico.

## **GARANTIAS**

Destrezas Comerciales S.A. le garantiza al cliente el envío del producto una vez confirmado el pago. En caso, que por alguna razón al cliente no le llega el producto Destrezas Comerciales S.A. se lo envía nuevamente, sin costo adicional.

De igual manera garantizamos al cliente que todos los contenidos de estas dinámicas son propiedad intelectual de Destrezas Comerciales S.A., por lo que estamos protegidos por derechos de autor.

## **INSTRUCTIVO**

Antes de utilizar las dinámicas le recomendamos al interesado revisar el archivo guardado con el nombre Instructivo. En ella se hace un resumen de las dinámicas y recomendaciones generales para obtener un mayor beneficio.

## **POLITICA DE PRIVACIDAD**

Este producto esta protegido por derechos de autor. El cliente adquiere el derecho de uso sobre los mismos sin ninguna restricción de tiempo. Se prohíbe la reproducción o comercialización a terceros. Para mayor información revise nuestra política de privacidad ubicada en nuestro sitio Web, ya que esta forma parte del contrato de compra que asume el cliente con nuestra empresa.

**ENVIENOS UN CORREO SOLICITANDO SU FACTURA PARA EL TRAMITE DE PAGO**

**[ventas@destrezascomerciales.com](mailto:ventas@destrezascomerciales.com)**

**[www.destrezascomerciales.com](http://www.destrezascomerciales.com)**

**DESTREZAS  
COMERCIALES**