

5.0

Comentarios (2)

Sergey Mamchenko

Moscou, Rusia

Conferencista | Capacitador | Coach | Docente | Moderador | Panelista

País de residencia: Rusia

Nacionalidad: Rusia

Idiomas: Español, Inglés, Ruso

Áreas de conocimiento

Servicio al Cliente, Negocio efectivo, Capacitacion.

Descripción del perfil

Práctico experto y consultor empresarial con 18 años de experiencia en el campo de la atención al cliente y el desarrollo de estructuras comerciales (ventas, servicio). Asesor del director comercial de Perviy OFD (Grupo VTB) para el desarrollo de ventas. Curador de proyectos gr y educativos en el Grupo Aktion. Responsable de proyectos de formación online "Academia de atención al cliente" Director de Atención al Cliente, Electronic Express Company (2011-2019). Coanfitrión del primer podcast regular en ruso sobre servicio al cliente "Service from a Pure Heart" (número 1-60). Conferencista en seminarios para emprendedores en los Centros de Desarrollo Empresarial de PJSC "SBERBANK OF RUSSIA" y en las principales universidades rusas (BashSU, VyatSU, KSU, MGPU, MGUA, RGUTiS). Liderar proyectos educativos y de consultoría en el campo de incrementar el nivel de atención al cliente y la cultura de servicio. Miembro del jurado experto de premios y concursos profesionales "CX AWARDS" y "WIN AWARDS".

Conferencias, Cursos o Talleres

Servicio al cliente: un enfoque sistemático y estratégico (experiencia de Rusia)

4 Horas o más

Compartiremos con usted nuestra experiencia y estrategia para desarrollar un servicio al cliente superior. Un experto de Rusia con 18 años de experiencia le dirá qué es el servicio, cómo construir relaciones perfectas con los clientes, cómo hacer que el servicio sea la estrategia de una empresa.

Encuestas corporativas en línea en servicio

4 Horas o más

El servicio al cliente depende en gran medida de qué tan capacitado y motivado esté el personal que trabaja directamente con los clientes. Pero lo más importante, cuán efectivamente se construyen las comunicaciones e interacciones dentro de la empresa, entre sus divisiones. Al comenzar el proceso de transformación de una empresa en el campo del servicio al cliente, debe comprender claramente cuán leales son sus empleados, cuánto están involucrados en esos procesos de servicio al cliente de los que son responsables, cuánto están listos para recomendar a su empresa como un excelente empleador. Con personal no motivado y no involucrado, no puede construir un buen servicio.

Perfil en Mentes a la Carta

https://www.mentesalacarta.com/conferencistas-capacitadores-coaches/%D0%A1%D0%B5%D1%80%D0%B3%D0%B5%D0%B9