



## **EBSCO – Caso de éxito**

### **SITUACIÓN PREVIA**

La Dirección de Servicio al Cliente de la Compañía había detectado que, a pesar de la buena actitud general de su equipo, había muchos aspectos que se podían mejorar para lograr un nivel de excelencia en la atención a sus clientes.

### **SOLUCIÓN PROPUESTA**

Nuestra Directora de Formación propuso una solución formativa orientada a la proactividad en la atención al cliente, a mejorar la comunicación con clientes y compañeros, así como a conducir excelentemente las reclamaciones de los clientes con asertividad y con un lenguaje emocionalmente correcto. También se marcó el objetivo de aprender a priorizar, gestionando adecuadamente los asuntos urgentes y los importantes.

### **RESULTADO**

El índice de satisfacción por parte de los participantes fue muy próximo al 90% y todos ellos recomendarían de buen grado la formación recibida.

La propia Directora de Servicio al Cliente nos felicitó expresamente, y muy especialmente a nuestra Directora de Formación, que fue quien dirigió e impartió la acción formativa. Su trabajo en la personalización del programa, su excelente conexión con el equipo durante la impartición y el cómo escenificó las situaciones prácticas, hicieron que el equipo empezara a implementar los conocimientos aprendidos desde el primer momento, mejorando sustancialmente su desempeño día tras día, mediante el entrenamiento de las técnicas trabajadas durante la formación.