

Técnicas de Atención al Cliente para un Servicio de Calidad

E-Learning



OBJETIVOS DEL CURSO:

Aplicar estrategias comunicacionales efectivas en la atención de cliente para un servicio de calidad.

REQUISITOS DE INGRESO:

Conocimientos de protocolos de atención de clientes.

1. ¿QUÉ ES LA ATENCIÓN AL CLIENTE?

- Antecedentes preliminares
- ¿Qué es la atención al cliente?
- Orientación al cliente como competencia laboral clave.
- El cliente es el que debe orientar nuestras acciones.
- La eficaz orientación al cliente.

2. ¿QUÉ COMPETENCIAS Y HABILIDADES ESTÁN ASOCIADAS A LA ORIENTACIÓN AL CLIENTE?

- Competencias y habilidades asociadas a la orientación al cliente.
- Habilidad para la comunicación interpersonal.
- La escucha activa.
- La empatía.
- La asertividad.
- Comunicación oral persuasiva.
- Uso eficiente de preguntas.
- Gestión de conflictos y situaciones difíciles I y II
- Gestión emocional.
- Proactividad y creatividad.

3. ESTRATEGIAS PARA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO

- Educación para la satisfacción del cliente I y II
- Conocer necesidades y demandas.
- Identificar necesidades de los segmentos de mercado I y II
- Medir la satisfacción del cliente.

4. ESTRATEGIAS PARA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO

- El enfoque de procesos y el cliente interno.
- Autonomía para tomar decisiones Empowerment.
- Liderazgo y coherencia.
- Recibir feedback y reconocimiento.
- Evaluación de la satisfacción del cliente interno.



5. ACTITUDES Y CONDUCTAS QUE FAVORECEN LA SATISFACCIÓN DE CLIENTE EXTERNO

- La satisfacción a medida. Crear experiencias.
- Los 5 principios para una atención excelente.
- Conductas que favorecen la satisfacción del cliente.

6. EL SERVICIO AL CLIENTE Y SU FIDELIZACIÓN HACIA UN PARADIGMA DE SATISFACCIÓN INTEGRAL

- Elementos del servicio al cliente.
- Cómo el servicio al cliente crea valor.
- Cómo servir adecuadamente al cliente.

Sistema de Evaluación

Asistencia Mínima 50%

(Escala de 0 a 100%)

Nota Mínima 4.0

(Escala de 1.0 a 7.0)

Al término del Curso, el participante que apruebe el Sistema de Evaluación, recibirá un Certificado de Capacitación otorgado por:

Visita nuestro sitio web



www.cai.usach.cl

