

A blurred background image of a woman in a white shirt wearing a headset, looking towards the camera. Other people are visible in the background, also in a professional setting.

TÉCNICAS DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE

MODALIDAD E-LEARNING

Duración: 60 Horas

Código SENCE: 1238069924

Este curso está dirigido a trabajadores que realizan la gestión de clientes y desean aprender cómo desarrollar en el día a día un servicio de excelencia.

Todos los colaboradores cumplen un rol fundamental en el funcionamiento de una empresa, ya que es la cara visible de la organización frente a los clientes internos y externos, por lo que está en sus manos brindar un servicio expedito y de excelencia, para mejorar la experiencia y la satisfacción. Por esto, surge la necesidad de fortalecer las competencias necesarias para brindar una adecuada atención al cliente.

En este curso podrás desarrollar las capacidades necesarias para entregar un servicio de excelencia; estimulando las habilidades que ya posees y la adquisición de otras.



Objetivo General

Al término del curso los participantes serán capaces de aplicar técnicas de servicio al cliente de acuerdo a los protocolos de atención establecidos.

Contenidos

Módulo 1: Relaciones Humanas

- Conceptos y Factores de las Relaciones Humanas.
- La Reciprocidad como característica de las RH.
- Comunicación Efectiva.

Módulo 2: Estrategias y Técnicas para la Calidad en la Atención al Cliente

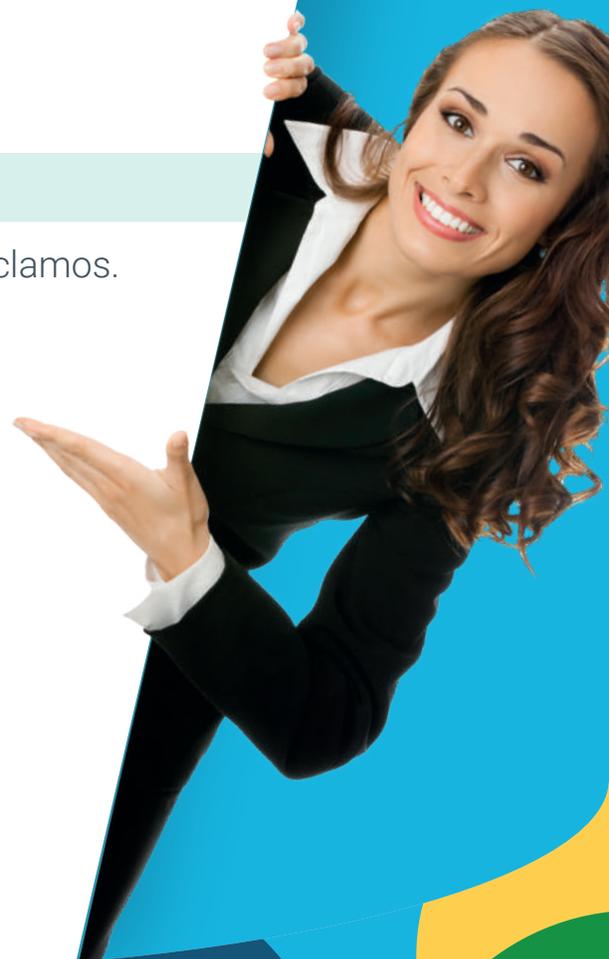
- Calidad en el servicio al cliente.
- Clasificación de los clientes.
- Técnicas en el servicio de atención al cliente.
- Proceso de atención al cliente.

Módulo 3: Atención al Cliente con Excelencia: Actitud Positiva

- La actitud en la atención al cliente.
- La proyección de su actitud.
- ¿Cómo mantener una actitud positiva?

Módulo 4: Manejo Efectivo de Quejas y Reclamos

- Importancia de la administración de quejas y reclamos.
- Gestión de quejas y reclamos.
- Evaluación de quejas y reclamos.



¡El éxito en cualquier organización se basa, entre otras cosas, en la excelencia a la hora de prestar un servicio de atención al cliente!

Objetivos específicos

Algunos beneficios

- Identificará los factores fundamentales de las relaciones humanas y su influencia en la atención al cliente.
- Reconocerá las estrategias y técnicas de servicio al cliente que brindan atención de calidad.
- Empleará técnicas de atención al cliente centradas en el manejo de habilidades comunicativas y actitud positiva de acuerdo al protocolo.
- Aplicará el proceso de gestión de quejas y reclamos por parte del cliente de acuerdo con el protocolo de procedimientos de solución.



Santiago

Tucapel Jiménez 40, Los Heroes
Fono: 2 2664 7881

 **GRUPOASYSTE**
SIEMPRE MAS

 **CFL**
CAPACITACION

 **PRENTAS**
CONSULTORES

 **ASYSTE**
CONSULTORES

www.asyste.cl