

A background image of a woman with long dark hair, wearing a white button-down shirt, looking towards the camera with a slight smile. The image is overlaid with a semi-transparent blue rectangle containing the title.

TÉCNICAS DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE

MODALIDAD A DISTANCIA

Duración: 120 Horas

Código Sence: 1237978082

Este curso está dirigido a trabajadores que se desempeñen en el área de ventas y que deseen aprender a tratar con los clientes de la mejor manera posible.

El vendedor o asesor cumple un rol fundamental en el funcionamiento del negocio, ya que es la cara visible de la organización frente a los clientes, por lo que está en sus manos brindar un servicio expedito y de excelencia, para mejorar la experiencia de compra y la satisfacción de los clientes. Por esto, surge la necesidad de que quienes ejercen este cargo tengan las competencias necesarias para brindar una adecuada atención.

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 las técnicas de servicio de atención al cliente a modo de entregar una atención de excelencia.

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 principales aspectos acerca de las relaciones humanas, reconociendo su influencia en la atención al cliente.
- Distinguirá las estrategias y técnicas de servicio al cliente para brindar un servicio de calidad.
- Aplicará técnicas de atención al cliente con excelencia en base al manejo de habilidades comunicativas.
- Gestionará de manera oportuna las quejas y reclamos por parte del cliente para brindar solución oportuna.



Santiago

Tucapel Jiménez 40, Los Heroes
Fono: 2 2664 7881

 **GRUPOASYSTE**
SIEMPRE MAS

 **CFL**
CAPACITACION

 **PRENTAS**
CONSULTORES

 **ASYSTE**
CONSULTORES

www.asyste.cl

A blurred background image of a woman in a call center setting, wearing a headset and smiling.

TÉCNICAS DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE

MODALIDAD A DISTANCIA

Duración: 100 Horas

Código Sence: 1238020630

Este curso está dirigido a trabajadores que se desempeñen en áreas que impliquen atención a clientes internos o externos de la organización.

El vendedor o asesor cumple un rol fundamental en el funcionamiento del negocio, ya que es la cara visible de la organización frente a los clientes, por lo que está en sus manos brindar un servicio expedito y de excelencia, para mejorar la experiencia de compra y la satisfacción de los clientes. Por esto, surge la necesidad de que quienes ejercen este cargo tengan las competencias necesarias para brindar una adecuada atención.

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 las técnicas de servicio de atención al cliente a modo de entregar una atención de excelencia.

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.

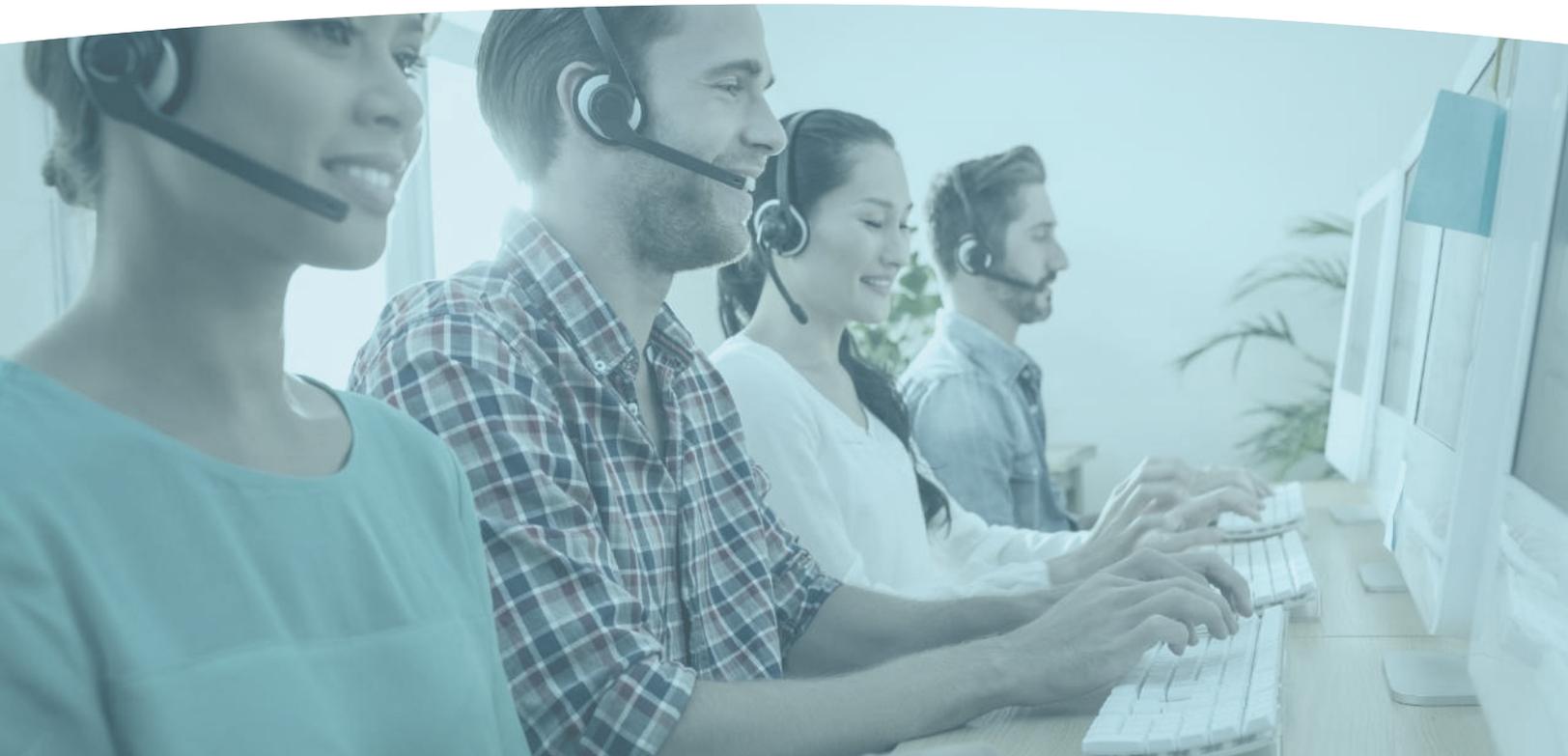


¡El éxito en cualquier organización se basa, entre otras cosas, en la excelencia a la hora de prestar un servicio de atención al cliente!

Objetivos específicos

Algunos beneficios

- Identificará los principales aspectos acerca de las relaciones humanas, reconociendo su influencia en la atención al cliente.
- Distinguirá las estrategias y técnicas de servicio al cliente para brindar un servicio de calidad.
- Aplicará técnicas de atención al cliente con excelencia en base al manejo de habilidades comunicativas.
- Gestionará de manera oportuna las quejas y reclamos por parte del cliente para brindar solución oportuna.



Santiago

Tucapel Jiménez 40,  Los Heroes
Fono: 2 2664 7881

 **GRUPO ASYSTE**
SIEMPRE MÁS

 **CFL**
CAPACITACION

 **PRENTAS**
RENTAS

 **ASYSTE**
CONSULTORES

www.asyste.cl

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: 1238014601

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

El vendedor o asesor cumple un rol fundamental en el funcionamiento del negocio, ya que es la cara visible de la organización frente a los clientes, por lo que está en sus manos brindar un servicio expedito y de excelencia, para mejorar la experiencia de compra y la satisfacción de los clientes. Por esto, surge la necesidad de que quienes ejercen este cargo tengan las competencias necesarias para brindar una adecuada atención.

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 las técnicas de servicio de atención al cliente a modo de entregar una atención de excelencia.

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

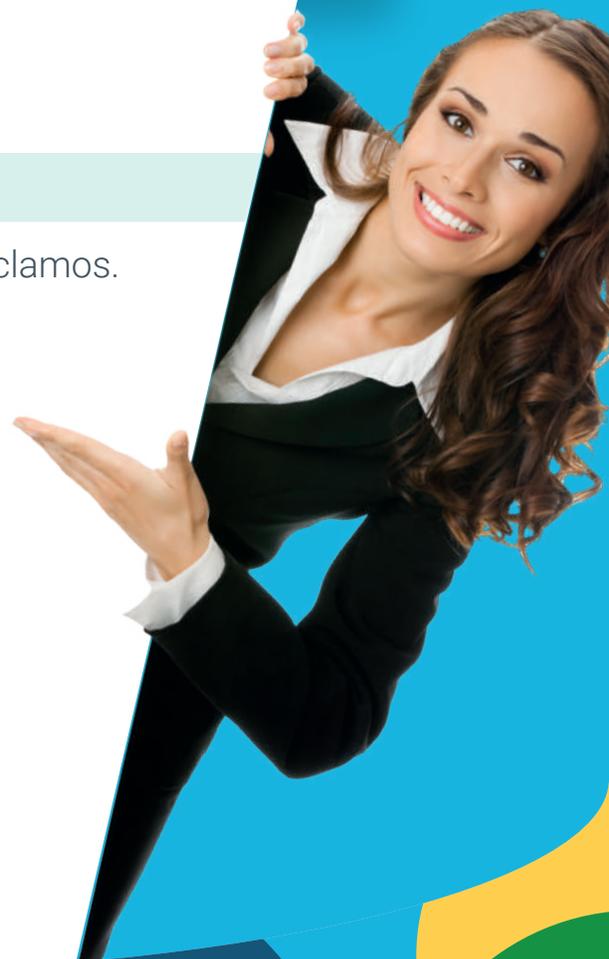
- Calidad en el servicio al cliente.
- Clasificación de los clientes.
- Técnicas en el servicio de atención al cliente.
- Proceso de atención al cliente.

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 principales aspectos acerca de las relaciones humanas, reconociendo su influencia en la atención al cliente.
- Distinguirá las estrategias y técnicas de servicio al cliente para brindar un servicio de calidad.
- Aplicará técnicas de atención al cliente con excelencia en base al manejo de habilidades comunicativas.
- Gestionará de manera oportuna las quejas y reclamos por parte del cliente para brindar solución oportuna.



Santiago

Tucapel Jiménez 40,  Los Heroes
Fono: 2 2664 7881

 **GRUPO ASYTE**
SIEMPRE MAS

 **CFL**
CAPACITACION

 **PRENTAS**
CONSULTORES

 **ASYSTE**
CONSULTORES

www.asyste.cl

A background image showing several call center agents wearing headsets and working at computers in a bright office environment.

TÉCNICAS DE SERVICIO AL CLIENTE

MODALIDAD PRESENCIAL

Duración: 24 Horas

Código Sence: 1237974569

El curso está dirigido a ejecutivos comerciales, personal encargado de ventas, secretarías y recepcionistas.

El vendedor o asesor cumple un rol fundamental en el funcionamiento del negocio, ya que es la cara visible de la organización frente a los clientes, por lo que está en sus manos brindar un servicio expedito y de excelencia, para mejorar la experiencia de compra y la satisfacción de los clientes.



A partir de esto, surge la necesidad de que quienes ejercen este cargo tengan las competencias necesarias para brindar una adecuada atención. 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, el participante estará en condiciones de aplicar técnicas propias del servicio de atención al cliente, basadas en el desarrollo de habilidades de comunicación interpersonal y la orientación de un servicio a los requerimientos y capacidades reales del cliente.

Contenidos

Unidad 1: Cultura de servicio al cliente

- Evolución del servicio en Chile.
- El cliente en escenarios competitivos.
- Características del servicio de excelencia.
- El ejecutivo del servicio integral al cliente proactivo.
- Inteligencia emocional, centrado en el cliente.
- Habilidades sociales.

Unidad 2: Modelo de servicio al cliente

- El cliente como foco de reacción.
- Modelo de servicio al cliente.
- Cliente interno y cliente externo.
- Tipos de conductas del cliente.
- Los momentos de verdad.
- Rol playing de momentos de verdad.

Unidad 3. Servicio telefónico

- El teléfono como herramienta de servicio.
- Protocolo de llamada.
- Contacto con el cliente.
- Palabras claves de inicio de contacto.
- Lenguaje, tono y modulación.
- Manejando la conversación.
- El lenguaje comercial.



Objetivo General

Al término del curso, el participante estará en condiciones de aplicar técnicas propias del servicio de atención al cliente, basadas en el desarrollo de habilidades de comunicación interpersonal y la orientación de un servicio a los requerimientos y capacidades reales del cliente.

Contenidos

Unidad 4: Necesidades y requerimientos de los clientes

- Un modelo de atención de clientes.
- La orientación de los clientes.
- La satisfacción de las necesidades de los clientes.

Unidad 5. La fidelización

- La credibilidad en la relación con clientes.
- Credibilidad y confianza con el cliente.
- Oferta y servicios.
- Compromisos de servicio.
- Normas de comportamiento



¡Aplicar las técnicas de servicio al cliente permitirá prestar un servicio de excelencia!

Objetivos específicos

Algunos beneficios

Identificarás los componentes de una actitud positiva como herramienta para entregar un servicio.

Desarrollarás habilidades comunicacionales para brindar un servicio expedito y de excelencia.

Aprenderás técnicas para gestionar efectivamente quejas y reclamos, considerando la satisfacción de las partes involucradas.



Santiago

Tucapel Jiménez 40, Los Heroes

Fono: 2 2664 7881

 **GRUPOASYSTE**
SIEMPRE MÁS

 **CFI**
CAPACITACION

 **PRENTAS**
CONSULTORES

 **ASYSTE**
CONSULTORES

www.asyste.cl