

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](http://www.asyste.cl)