

A background image of a smiling woman with long dark hair, wearing a white shirt, looking towards the camera. The image is partially obscured by a blue overlay containing the title.

TÉCNICAS DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE

MODALIDAD E-LEARNING

Tiempo de ejecución: 13 días

Código SENCE: 1238088441

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 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

CTL
CAPACITACION

PRENTAS
ENTRENAMIENTO

ASYSTE
CONSULTORES

www.asyste.cl