

CURSO EXCELENCIA EN ATENCIÓN A CLIENTES

Modalidad e-Learning Asincrónica

Duración: 35 hrs - Código Sence: 12-38-0711-33



DIRIGIDO A:

Todos los trabajadores tanto de Empresas privadas como de Instituciones Públicas que deseen brindar una atención de excelencia, especialmente para jefes de Sección, Supervisores, Vendedores, Secretarías y Administrativos en general.

¿CÓMO SE ESTUDIA ESTE PROGRAMA?

- Este curso se imparte completamente online Asincrónico.
- Cada participante recibe el día de inicio, una clave y contraseña de acceso a los contenidos, alojados en la plataforma Moodle.
- Esta plataforma está disponible 24/7 a contar del día de inicio.
- Existe un fuerte apoyo con coordinadores que brindan un excelente Servicio de Seguimiento al participante durante el proceso de estudio.
- El curso contempla una prueba parcial por cada unidad y una prueba global final. La nota mínima de aprobación es un 60 en escala de 1 a 100.
- Una vez aprobado y finalizado el curso, cada participante debe rendir una encuesta de Satisfacción para evaluar todos los aspectos del proceso de estudio.

- Se envía el certificado en formato Digital al Encargado de Capacitación y al alumno.

OBJETIVO GENERAL:

El Objetivo General o Competencia para desarrollar que propone este curso es que, al finalizar el curso, los participantes estarán en condiciones de aplicar herramientas para brindar una atención de excelencia a los clientes, conforme a los estándares de calidad definidos en las políticas y protocolos de la empresa.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

1. Identificar las necesidades y expectativas de los clientes actuales para entregar una atención de excelencia como sello distintivo de la empresa.
2. Reconocer las habilidades personales que favorecen la relación con los clientes para brindarles una atención que dé respuesta a sus requerimientos sobre los productos y servicios que ofrece la empresa.
3. Utilizar los diferentes canales de contacto disponibles para atender a clientes de forma presencial o remota.
4. Aplicar el proceso de atención a clientes considerando las cinco etapas que involucra

esta gestión para satisfacer las necesidades de los clientes.

5. Utilizar técnicas para enfrentar y resolver conflictos con clientes para que mantengan la confianza en la empresa.

CONTENIDOS

UNIDAD TEMÁTICA 1. EL PROCESO DE ATENCIÓN A CLIENTES

1.1. La Recepción del Cliente

- Características, tareas de rol, habilidades psicológicas

1.2. La Detección de Necesidades

- Características, tareas de rol, habilidades psicológicas

1.3. Satisfacción de la necesidad

- Características, tareas de rol, habilidades psicológicas

1.4. Servicio Adicional

- Características, tareas de rol, habilidades psicológicas

1.5. La Despedida

- Características, tareas de rol, habilidades psicológicas

UNIDAD TEMÁTICA 2. ¿CÓMO BRINDAR UNA ATENCIÓN DE EXCELENCIA? HABILIDADES PERSONALES PARA UN BUEN DESEMPEÑO

2.1. Actitud de Servicio y Actitud Profesional

- Definición y Características

2.2. Comportamiento asertivo y Capacidad Empática

- Características de una persona asertiva, Cómo

- Decir NO, Descripción de Empatía, Formas de Empatizar

2.3. Escucha Activa

- Descripción de la Escucha activa, Interferencias, formas de escuchar activamente.

2.4. Buen comunicador: manejo de comunicación verbal y no verbal

- Cómo enviar un buen mensaje, objetivos del comportamiento no verbal, canales no verbales.

2.5. Agudeza Sensorial

- Atención en la conducta del cliente, Registros de expresión: modos visual, auditivo y cinestésico.

UNIDAD TEMÁTICA 3. CANALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE

3.1. Presencial

- Presentación personal y consideraciones

3.2. Telefónica

- Actitud hacia el teléfono, script, toma de contacto, emisión de llamadas, consideraciones al contactar telefónicamente.

3.3. Correo electrónico

- Estructura de un email, aspectos formales del texto.

3.4. Redes Sociales

- Presencia digital, buenas prácticas y protocolo, Community Manager

UNIDAD TEMÁTICA 4. DIFICULTADES PARA SATISFACER LA NECESIDAD DEL CLIENTE

4.1. Tipos de clientes y cómo tratarlos

- Fuerte, activo, crítico, impulsivo, desconfiado, introvertido, otros.

4.2. Técnicas para enfrentar conflictos (banco de niebla, aserción e interrogación) Banco de niebla, Aserción negativa, Interrogación negativa, petición asertiva

4.3. Negociación orientada a la resolución de conflictos

- Elementos de la negociación, tácticas, William Ury

4.4. ¿Cómo ofrecer disculpas ante un reclamo?

- Carta de disculpa: estructura y elementos básicos que la componen.

MÁS INFORMACIÓN DE ESTE CURSO

FONO DE CONTACTO

Central: (56-2) 2597 66 00 (opción 2)

Whatsapp: +56 9 6666 1348

E-MAIL

contacto@leshalles.cl

SITIO WEB

www.leshalles.cl

DIRECCIÓN:

María Luisa Santander 0443, Providencia, Santiago, Chile



"Actividades de capacitación autorizadas por el Sence para los efectos de la franquicia tributaria de capacitación, no conducentes al otorgamiento de un título o grado académico"