Curso

Técnicas para manejar Clientes Difíciles



35 h	Asincrónico	60%	12-38-0750-73
Duración	Modalidad e-learning	Nota mínima por prueba	Código Sence

Valor SENCE **$192.500** por participante

Objetivo general

El Objetivo General o Competencia a desarrollar que propone este curso es que, al finalizarlo, el/la participante estará en condiciones de aplicar protocolos de atención en el manejo de clientes difíciles, en conformidad a las políticas de satisfacción de clientes diseñadas por la empresa.

Objetivos específicos

1. Reconocer los conceptos claves asociados a la satisfacción de los clientes, considerando los diferentes productos y servicios que ofrece la empresa.
2. Emplear los procedimientos para una gestión efectiva de reclamos, de acuerdo a los canales en que estos hayan sido recepcionados.
3. Aplicar técnicas de resolución de conflictos para el manejo de clientes difíciles, a través del uso de habilidades personales asertivas y empáticas.

Quiénes deben participar

Jefe/a de Local, Supervisor/a de Piso, Jefe/a de Soporte Técnico, Encargado/a de TI, jefe/a de Sucursal y en general, a Ejecutivos y personal de todos los cargos de la organización, que mantengan contacto directo con clientes internos y/o externos

Unidad 1

CONCEPTOS CLAVES PARA LOGRAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

1.1 El entorno competitivo

- Definición
- Cambiando Paradigmas

1.2 Necesidades y expectativas de los clientes

- La teoría de Abraham Maslow
- Necesidades de los clientes
- Expectativas de los clientes

1.3 Tipos de calidad

- Calidad Interna & Calidad Externa
- Factores que inciden en el criterio de calidad
- Importancia de los criterios de calidad

1.4 Tipología de los clientes y principales causas de los reclamos

- Tipos de clientes
- ¿Por qué reclaman los clientes?

Unidad 2

LA GESTIÓN DEL RECLAMO COMO EJE DE LAS RELACIONES COMERCIALES

2.1 Características de los reclamos

- Introducción y definición.
- Importancia de la gestión de reclamos ? Estadísticas

2.2 El Proceso de gestión de reclamos

- Introducción
- Proceso de gestión de reclamos

2.3 Manejo de reclamos en situaciones de crisis

- Reclamos masivos
- Gestión de crisis
- Monitoreo y evaluación del desempeño en la gestión de reclamos

Unidad 2 · continuación

LA GESTIÓN DEL RECLAMO COMO EJE DE LAS RELACIONES COMERCIALES

2.4 Legalidad y ética en la gestión de reclamos

- Normativas y leyes relacionadas
- Derechos del consumidor
- Plan de mejora continua

Unidad 3

Técnicas Para el Manejo de Clientes Difíciles.

3.1 Comunicación y empatía

- Comunicación efectiva
- Empatía

3.2 Técnicas de comunicación

- Técnica ELI5
- Técnica de memorización del nombre
- Pregunta asertiva

3.3 Técnicas psicológicas

- Estímulos psicológicos: Leyes de las "Caricias"
- Pregunta asertiva
- Las profecías autocumplidas

3.4 Diversos tipos de clientes difíciles y cómo tratarlos

- El cliente crítico y altamente exigente
- Clientes habladores y molestos
- Carta de disculpas

3.5 Técnicas de mindfulness para gestionar tus emociones

- Beneficios
- Cómo practicar mindfulness en el trabajo
- Técnicas y ejercicios de mindfulness

Cómo se estudia

- El curso es 100% online ASINCRÓNICO, el participante recibe al inicio del curso, su clave de acceso a los contenidos alojados en la plataforma Moodle.

- Contempla una prueba parcial por unidad y una prueba global final. Nota de aprobación 60% en escala de 1 a 100.

- Existe un servicio de Seguimiento para apoyar al alumno, un servicio de tutoría online e informes de avances. Al aprobar el curso, el alumno recibe su diploma en formato digital.

Más información de este programa

WhatsApp
+56 9 6666 1348

Sitio web
www.leshalles.cl

E-mail
contacto@leshalles.cl

Dirección
María Luisa Santander 0443, Providencia, Santiago

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