

DIPLOMADO

CALIDAD DE SERVICIO: DIFERENCIÁNDONOS DE LA COMPETENCIA

Modalidad e-Learning Asincrónica

Duración: 100 hrs - Código Sence: 12-38-0901-13



DESCRIPCIÓN DEL CURSO:

Les Halles, empresa certificada bajo la Norma Chilena de Calidad NCH 2728, ofrece el diplomado Aplicación de Técnicas de Calidad de Servicio para la Gestión de Clientes en la Empresa, en modalidad online asincrónico, en el interés de contribuir al desarrollo profesional de quienes se desempeñan en los diversos sectores de la economía nacional. De esta manera, obtienen certificado aquellos alumnos que cumplan con el plan de capacitación y aprueben las respectivas evaluaciones.

DIRIGIDO A:

Este programa está dirigido a Empresas que están orientadas a la satisfacción total del cliente; es especialmente de gran utilidad para las áreas o departamentos con toda su dotación de colaboradores: Jefes de Sección, Supervisores, Vendedores, Secretarias, Administrativos y Personal de Servicio.

COMO SE ESTUDIA ESTE PROGRAMA:

- Cada participante, recibe el mismo día de inicio, una clave de acceso a plataforma Moodle. El programa contempla un servicio de Seguimiento, a cargo de coordinadores y un servicio de tutoría a través de e-mail.
- Los contenidos han sido diseñados metodológicamente para permitir un aprendizaje activo y gradual. Cada unidad temática incluye ejercicios interactivos y casos prácticos que el participante debe realizar. Las consultas se realizan vía e-mail.
- El alumno debe rendir una prueba parcial por cada unidad y una prueba global final. Todas se rinden en online en la misma plataforma Moodle, la nota mínima de aprobación es un 60 en escala de 1 a 100
- Una vez aprobado el programa se envía el certificado en formato digital.

OBJETIVO GENERAL

El Objetivo General que propone este curso, es que, al finalizar, el/la participante estará en condiciones de aplicar técnicas de calidad de servicio en la relación interpersonal con clientes internos y externos, conforme a las políticas y estrategias comerciales definidas por la empresa.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar los conceptos claves del entorno organizacional, conforme a las características de una cultura orientada a la excelencia en el servicio.
- Reconocer los principios de la calidad personal en el desempeño de las funciones laborales, en conformidad a los estándares de calidad que la empresa ha establecido para sus productos y servicios.
- Emplear las habilidades personales que facilitan la entrega de una atención de calidad, según el contexto en que se enmarque la situación comunicativa.
- Aplicar las distintas etapas del proceso de atención a clientes considerando los canales de atención disponibles al público.
- Utilizar técnicas psicológicas en la atención de situaciones espaciales, de acuerdo a los protocolos de resolución de conflictos establecidos por la organización.

CONTENIDOS DEL CURSO

UNIDAD 1. UNA ORGANIZACIÓN DE CALIDAD Y SU IMPACTO EN EL SERVICIO

1.1 Factores que determinan nuestro nivel de calidad

- Factores endógenos
- Factores exógenos

1.2 El mundo organizacional

- Trabajo en el mundo organizacional
- Cultura laboral

1.3 El comportamiento organizacional

- Percepción
- Aprendizaje y comunicación

1.4 Condiciones de la empresa para trabajar con calidad.

- El ámbito humano y la calidad
- Ámbitos de integración y aprendizaje

UNIDAD 2. PRINCIPIOS DE LA CALIDAD PERSONAL

2.1. Calidad personal: la base de la calidad de servicio

- Calidad personal
- Diagnóstico

2.2 Tipos de calidad según el producto

- Características
- Definiciones

2.3 Tipos de calidad según el trabajo

- Calidad concreta y calidad inmaterial
- Trabajo y calidad persona

2.4. La concepción administrativa que involucra a todos en calidad.

- Características de la organización
- Actuar en conjunto con la organización

2.5 Aspectos significativos que caracteriza una conducta de calidad.

- Calidad individual y Excelencia
- Medición de la calidad

UNIDAD 3. HABILIDADES PERSONALES PARA DAR UN SERVICIO DE CALIDAD

3.1 Actitud de Servicio y Actitud Profesional

- Actitud y atención de clientes
- Componentes cognitivos y afectivos

3.2 El arte de agradar a los clientes

- Caricias verbales y no verbales
- Leyes de las caricias

3.3 Comportamiento asertivo y Capacidad Empática para la Escucha Activa

- Asertividad y derechos personales
- Empatía y escucha activa

3.4 Buen comunicador: Axiomas de la comunicación, manejo de comunicación verbal y no verbal

- Comunicación aplicada a clientes. Axiomas
- Comunicación no verbal

3.5. Agudeza Sensorial

- Modo sensorial
- Modo auditivo y sinestésico

3.6 La Creatividad al Servicio de la relación con el Cliente

- Principios de la creatividad
- Pensamiento dialéctico

UNIDAD 4. PROCESO DE ATENCIÓN A CLIENTES

4.1 Canales de atención: Presencial, Telefónica, Correo electrónico y Redes Sociales

- Recomendaciones
- Actitud y presencia digital

4.2 Primera Etapa: La Recepción del cliente

- Interacción
- Tareas de rol

4.3 Segunda Etapa: Detección de necesidades del cliente

- Preguntas facilitadoras
- Empatía y detección de necesidades

4.4 Tercera Etapa: Satisfacción u orientación de las necesidades del cliente

- Ajustes verbales
- Habilidades psicológicas

4.5 Cuarta Etapa: Servicio adicional

- Sorpresas atencionales
- Tareas de rol

4.6 Quinta Etapa: La Despedida del cliente

- Reforzamiento
- Tareas de rol

UNIDAD 5. TÉCNICAS PSICOLÓGICAS DE ATENCIÓN EN SITUACIONES ESPECIALES

5.1 El Banco de Niebla: Tres formas para enfrentar la crítica

- Banco de Niebla
- Actitud frente a la crítica

5.2. Aserción negativa e Interrogación Negativa. / Petición asertiva de Resolución de conflictos

- Aserción negativa
- Interrogación negativa

5.3 La técnica DESC: Describir, Expresar, Solicitar cambio específico. Consecuencias

- Estructura
- Pasos

5.4 Tipos de clientes y cómo tratarlos

- Tipos de clientes
- Tratamientos

5.5 Negociación orientada a la resolución de conflictos

- Elementos decisivos de la negociación
- Carta de disculpa

5.6. Habilidades de comunicación interpersonal con un enfoque estructurado de resolución de problemas.

- Técnicas clave de comunicación
- Proceso estructurado

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"