

# Curso Técnicas de Atención y Servicio al Cliente

---

# Información del curso



## Nombre

Técnicas de Atención y Servicio al Cliente



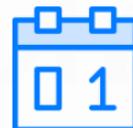
## Modalidad

E-learning



## Duración

16 horas



## Inicio

Inmediato



## Participantes

Trabajadores o ejecutivos que traten constantemente con clientes internos o externos y que deseen perfeccionar sus habilidades comunicacionales.

# Objetivos



Desarrollar habilidades para el cuidado emocional de los trabajadores que trabajan en atención al cliente



Facilitar y proporcionar herramientas para lograr una atención de calidad.



Desarrollar habilidades comunicacionales efectivas para la atención al cliente



Gestionar el uso de herramientas comunicacionales para el manejo correcto de objeciones

# Descripción de Módulos

## MÓDULO 1: Introducción



Contenidos:

- ✓ Introducción y Conceptos Claves.
- ✓ Servicio al Cliente

# Descripción de Módulos

## MÓDULO 2: Atención de Calidad

Contenidos:

- ✓ Atención de calidad.
- ✓ Pasos para una atención de calidad
  - Prepárate
  - Contacta
  - Orienta
  - Soluciona



# Descripción de Módulos

## MÓDULO 3: Técnicas para el manejo de clientes



Contenidos:

- ✓ Comunicar.
- ✓ Tipos de Clientes.
- ✓ Clientes de Mayor Complejidad.
- ✓ Cliente Dominante y Cliente Sumiso.
- ✓ Objeciones.
- ✓ Respuestas Frente a Objeciones.
- ✓ Experiencia del Cliente.
- ✓ Relación con el Cliente.

# Descripción de Módulos

## MÓDULO 4: Técnicas de Contención Emocional

Contenidos:

- ✓ Despersonalizar los problemas y Pensamientos Negativos Destructivos.
- ✓ Autocontrol.





AUDITORÍAS - GESTIÓN - CAPACITACIÓN

# ChileNORMAS



## E-Mail

[contacto@chilenormas.cl](mailto:contacto@chilenormas.cl)



## Teléfono

+569 5769 1340



AUDITORÍAS - GESTIÓN - CAPACITACIÓN

# ChileNORMAS