

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



Teléfono

+569 5769 1340



AUDITORÍAS - GESTIÓN - CAPACITACIÓN

ChileNORMAS