

## Técnicas y herramientas de servicio al cliente

### Resumen

**Modalidad de Enseñanza:**

A distancia manual

**Horas disponibles:**

100 Hrs.

**Código Sence:**

1238031348

**Dirigido a:**

- Ejecutivos de servicio al cliente

**Objetivos Generales:**

Aplicar técnicas y herramientas de servicio al cliente respetando procesos de fidelización, herramientas comunicativas y gestión de calidad.

### Descripción

Curso orientado a ejecutivos de servicio al cliente, con el fin de entregarle técnicas y herramientas que ayuden a mejorar su desempeño en relación al servicio que entregan a los clientes.

### Contenidos

**Módulo 1: “Herramientas básicas del proceso de atención al cliente”**

- ¿Qué es la orientación al cliente?
- Herramientas para la atención al cliente.
- La importancia de la comunicación con el cliente.
- Herramientas para una buena comunicación.
- Herramientas para una comunicación de calidad.
- La comunicación no verbal.

**Objetivos módulo 1**

Identificar los fundamentos de la orientación al cliente considerando elementos comunicacionales.

**Módulo 2: “La escucha como herramienta óptima para la creación de relaciones comerciales”**

- ¿Qué es escuchar?
- La importancia de la escucha ante el cliente.
- El factor de la imagen ante los clientes.
- Cómo evitar una imagen negativa.
- La oficina o establecimiento y el puesto de trabajo.

**Objetivos módulo 2**

Clasificar la escucha de los clientes como una herramienta óptima para crear relaciones comerciales.

**Módulo 3: “Tipos de clientes según su comportamiento”**

- El cliente.
- Tipos de clientes.
- Cliente impulsivo o indeciso.
- Cliente que se da importancia o lo sabe todo.
- Cliente riguroso y minucioso.
- Cliente rudo y polémico.
- Cliente desconfiado y escéptico.
- Cliente que asiente o permanece en silencio.

**Objetivos módulo 3**

Utilizar herramientas de estudio del comportamiento de los clientes según su tipo.

## Técnicas y herramientas de servicio al cliente



### **Módulo 4: “Estrategias para la gestión de reclamos y fidelización de clientes”**

- ¿Cómo gestionar los reclamos de los clientes y recuperar la confianza en ellos?
- Tratamiento de quejas y reclamos.
- Fidelización del cliente.



#### **Objetivos módulo 4**

Aplicar estrategias para la optimización de un mejor servicio al cliente respetando procedimientos para generar fidelización.



### **Módulo 5: “Servicio esperado al cliente”**

- Nuestro rol en la organización.
- Concepto de calidad.
- Concepto de servicio.
- Dimensiones de la calidad de servicio.
- Gestión de calidad en servicios.
- Brechas positivas y negativas.



#### **Objetivos módulo 5**

Utilizar los elementos que intervienen en el servicio al cliente y la calidad.