Descriptor oferta formativa

Técnicas de servicio al cliente

Resumen

Modalidad de Enseñanza:
A distancia tablet

Horas disponibles:
100 Hrs.

Código Sence:
1238059123

Objetivos Generales:
Aplicar técnicas del servicio al cliente respetando procesos de fidelización y herramientas comunicativas.

Descripción

Las empresas que comercializan productos y servicios de consumo masivo, tienen la necesidad de mejorar su gestión en sus procesos tanto internos como externo en materias de servicio al cliente. La necesidad de impartir este curso surge en función de lo que nuestros clientes consideran como una de las temáticas más importantes de abordar para mejorar su servicio, quienes además han detectado la necesidad de capacitar a sus trabajadores, que contantemente persuaden y emiten información a los clientes, en técnicas de servicio al cliente. Esta actividad busca aportar a la formación y desarrollo de los trabajadores que no tienen tiempo o disponibilidad para movilizarse a un centro de capacitación en un horario establecido y con escaso acceso a internet. Dadas estas condiciones, se presenta esta actividad de modalidad a-distancia por Tablet, lo cual permitirá al participante dominar, bajo su propio ritmo de aprendizaje.

Contenidos

Módulo 1: “Herramientas básicas de comunicación para el 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 crear relaciones comerciales.

Módulo 3: “Tipos de clientes según su comportamiento”

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

Objetivos módulo 3

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

Descriptor oferta formativa

Técnicas 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.

Objetivos módulo 4

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