

Herramientas comunicacionales y administrativas en la atención al cliente

Resumen

Modalidad de Enseñanza:

Elearning asincrónico

Horas disponibles:

200 Hrs.

Código Sence:

1238062692

Objetivos Generales:

Aplicar herramientas comunicacionales y administrativas en la atención al cliente.

Descripción

El presente curso tiene el propósito de brindarles a los asistentes de recursos humanos la posibilidad de potenciar sus conocimientos teóricos y prácticos en el área, para que desarrollen sus funciones de manera más eficiente, en términos de legislación laboral, remuneraciones, comunicación positiva, manejo de herramientas de cálculos y atender a la prevención de riesgo en el lugar de trabajo.

Contenidos

**Módulo 1: “Servicio 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 conceptos fundamentales de la comunicación según el servicio al cliente.

**Módulo 2: “Tipos de clientes”**

- 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 2**

Reconocer los tipos de clientes de acuerdo a sus características.

**Módulo 3: “Reclamos y quejas”**

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

**Objetivos módulo 3**

Aplicar estrategias comunicativas según el tipo de reclamo y queja.

Herramientas comunicacionales y administrativas en la atención al cliente



Módulo 4: "Interacción con el cliente"

- La detección de las necesidades.
- Las preguntas.
- La escucha activa.
- Las dimensiones de calidad.
- Sintonizar con el cliente.
- Técnicas del sondeo.
- Qué sucede si no se da una escucha activa.
- La empatía.
- Habilidades como emisores.
- Habilidades como receptores.
- Barreras en la comunicación.



Objetivos módulo 4

Aplicar herramientas comunicacionales considerando dimensiones de calidad.



Módulo 5: "Proceso comercial"

- El proceso comercial y la detección de oportunidades.
- Proceso de asesoramiento comercial a clientes.
- Atención de las necesidades.
- Incrementar el valor de los clientes actuales.
- La venta cruzada.
- Beneficios de la venta cruzada.
- Cómo enfocar la venta cruzada.



Objetivos módulo 5

Emplear el proceso de conversión comercial considerando las necesidades del cliente



Módulo 6: "La inteligencia emocional"

- Inteligencia emocional y conducta positiva.
- ¿Qué es la inteligencia emocional?
- Habilidades de la inteligencia emocional.
- ¿Qué son las emociones?
- Emociones Aliadas o enemigas.
- Emociones negativas y positivas.
- Las emociones negativas.
- Utilidad de las emociones negativas.
- Clima emocional organizacional.
- Clima emocionalmente positivo.
- Los Estados de ánimo.
- La autoestima.
- La importancia de la autoestima.



Objetivos módulo 6

Identificar los conceptos básicos de la inteligencia emocional en el proceso laboral.

Herramientas comunicacionales y administrativas en la atención al cliente



Módulo 7 "La negociación"

- ¿Qué es negociar?
- Los 6 elementos de una negociación: Los intereses.
- Las opciones.
- Las alternativas.
- La legitimidad
- La comunicación.
- Los compromisos.
- Características esenciales de una negociación.



Objetivos módulo 7

Categorizar los elementos fundamentales de la negociación en situaciones conflictivas.



Módulo 8 " Cálculos en Excel"

- Cálculos sencillos y funciones en Ms Excel.
- Creando fórmulas sencillas.
- Funciones.



Objetivos módulo 8

Ejecutar cálculos considerando las funciones del programa Excel.



Módulo 9 " Base de datos en Excel"

- Gestionando una base de datos.
- Usando el asistente para gráficos.
- Gestión de datos.



Objetivos módulo 9

Utilizar base de datos en la creación de gráficos considerando el tipo de información.



Módulo 10 " Marco legal"

- Seguro obligatorio de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales:
- ¿Qué es?
- ¿A quiénes protege?
- Accidentes.
- Procedimientos a seguir.
- Criterios de investigación.
- Fases de investigación.
- Envío a Mutual.
- Incidente.
- Causas.
- CPHS
- Modelo de comité.



Objetivos módulo 10

Reconocer el marco legal de los accidentes laborales considerando posibles ocurrencias.

Herramientas comunicacionales y administrativas en la atención al cliente



Módulo 11 " Prevención de riesgo en la empresa"

- Prevención de riesgos en la empresa.
- Manejo Manual de Carga.
- Dolencias TMERT.
- Cortes, golpes y caídas.



Objetivos módulo 11

Utilizar la prevención de riesgos en la empresa considerando protocolos.