Descriptor oferta formativa

Técnicas y herramientas de servicio al cliente

Resumen

Modalidad de Enseñanza:
A distancia manual digital

Horas disponibles:
200 Hrs.

Código Sence:
1238074246

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

Reconocer la escucha y la imagen como herramienta en la generación de 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.

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 de fidelización de clientes considerando la gestión de reclamos.

Descriptor oferta formativa

Técnicas y herramientas de servicio al cliente

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

Emplear las dimensiones de calidad considerando las brechas positivas y negativas en la calidad de servicio.