Descriptor oferta formativa

Servicio al cliente

Resumen

Modalidad de Enseñanza:
Elearning asincrónico

Horas disponibles:
60 Hrs.

Código Sence:
1238076927

Objetivos Generales:

Aplicar técnicas para la atención y fidelización de clientes considerando sus características.

Descripción

El servicio al cliente consta de varias etapas y factores, ya que no nos referimos exclusivamente al momento en que un cliente realiza una compra, sino a lo que ocurre antes, durante y después de la adquisición de un producto o la utilización de un servicio. La calidad en el servicio y la atención que se le entrega a cada cliente es uno de los principales objetivos de las empresas, para mantenerlos satisfechos y con esto lograr su fidelización. Un buen servicio al cliente no sólo es responder a sus preguntas, sino adelantarnos a lo que necesita y así cubrir sus necesidades de manera eficaz. El cliente es protagonista del servicio que se le entrega, por lo que el personal de contacto debe manejar un conjunto de técnicas cuya finalidad es la de generar en el cliente una sensación de satisfacción hacia el servicio recibido

Contenidos

Módulo 1: “Identificación de las 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 conceptos fundamentales de la comunicación para la optimización del servicio al cliente.

Módulo 2: “Establecer la importancia de mantener una escucha de calidad e imagen adecuada ante el cliente”

- ¿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

Explicar la importancia de una escucha eficaz para el desarrollo óptimo de la relación personal con el cliente.

Módulo 3: “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 3

Utilizar herramientas de clasificación para los tipos de clientes, logrando una óptima relación con cada uno de ellos.

Descriptor oferta formativa

Servicio al cliente

Módulo 4: “Gestión de reclamos y proceso de 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

Elaborar estrategias para la optimización de un mejor servicio al cliente y generar procesos de fidelización, de acuerdo a las herramientas comunicativas y procesos establecidos.