Descriptor oferta formativa

Estrategias del buen trato al cliente

Resumen

Modalidad de Enseñanza:
Presencial

Horas disponibles:
8 Hrs.

Código Sence:
1238092402

Objetivos Generales:
Aplicar técnicas de servicio al cliente respetando procesos de comunicación, orientación y gestión de reclamo.

Descripción

Este curso está diseñado para proporcionar herramientas prácticas y efectivas para mejorar la atención al cliente, fortalecer la comunicación y aplicar estrategias de fidelización. Los participantes aprenderán a manejar distintos tipos de clientes, a ofrecer un servicio personalizado y a gestionar reclamos de manera que se recupere la confianza y lealtad del cliente.

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

Reconocer los fundamentos de la comunicación en contexto de atención 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

Reconocer los elementos de una escucha activa a través de la atención al 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

Identificar los tipos de clientes según características.

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

Aplicar estrategias de fidelización de clientes a través de gestión de reclamos.