Descriptor oferta formativa

Técnicas de servicio al cliente

Resumen

Modalidad de Enseñanza:
Elearning sincrónico

Horas disponibles:
16 Hrs.

Código Sence:
1238087614

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

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 los fundamentos de la orientación al cliente considerando elementos comunicacionales.

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 la escucha de los clientes como una herramienta óptima crear relaciones comerciales.

Módulo 3: "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.
- El cliente desconfiado y escéptico.
- El cliente que asiente o permanece en silencio.

Objetivos módulo 3

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

Descriptor oferta formativa

Técnicas de 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 del cliente.

Objetivos módulo 4

Aplicar estrategias de fidelización de clientes en la gestión de reclamos.

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

Aplicar las dimensiones de calidad de servicio en la atención del cliente.