

# ATENCIÓN DE PÚBLICO

### Objetivos

Al finalizar el curso, los participantes estarán en condiciones de resolver problemas de información tanto con el cliente interno como externo, así como también manejar el concepto de excelencia en el servicio. Además, serán capaces de mejorar el nivel de relaciones interpersonales entre clientes, usuarios y la organización en su conjunto e interiorizarse de las necesidades y motivaciones de sus clientes.

### Contenidos

#### Módulo 1 : IMPORTANCIA DE LA ATENCIÓN DE PÚBLICO

- Atención de clientes y gestión global de la empresa
- La atención como factor prioritario y de diferenciación
- El triángulo del servicio
- Desarrollo de una ventaja competitiva a través de la atención de público
- Público interno y externo: Clientes y Usuarios, proveedores, otras relaciones
- Oportunidades y riesgos involucrados en la atención de público.
- La creatividad.

#### Módulo 2: PROFESIONALISMO EN LA ATENCIÓN DE CLIENTES

- La actitud mental positiva
- Lo que identifica en desempeño profesional
- Voluntad de aprender
- Necesidad de internado
- El sentido de la especialización
- El tiempo para fraternizar
- La contribución social

#### Módulo 3 : LAS COMUNICACIONES EN LA ATENCIÓN DE CLIENTES

- Ejercicio de autoevaluación
- El proceso de la comunicación
- El arte de escuchar y el arte de preguntar
- La comunicación no verbal
- Reglas de la comunicación uno a uno
- Uso de las preguntas
- Conversación v/s diálogo sistemático
- Manejo del diálogo de acuerdo a objetivos

#### Módulo 4: ATENDIENDO QUEJAS Y RECLAMOS SIMILARES

- Naturaleza de los reclamos
- Naturaleza de la objeción
- ¿Conoce bien su propio servicio?
- Aprendiendo a manejar las objeciones
- El proceso de la persuasión busca un desenlace positivo
- Diferencias entre rechazo y objeción
- Técnicas para manejar objeciones
- Manejo de quejas y dudas



Todos nuestros cursos son moldeables y adaptables a las necesidades del cliente.