

SERVICIO AL CLIENTE.

Objetivos

Al finalizar el curso, los participantes estarán en condiciones de resolver problemas de atención de clientes, manejar técnicas para una atención al cliente eficaz y tratar en forma efectiva con diferentes tipos de interlocutores.

Contenidos

Módulo 1: PERSONAL QUE ATIENDE AL CLIENTE

- La importancia del rol del personal que atiende a clientes.
- Construcción del perfil ideal del personal que atiende al cliente.

Módulo 2: LA TAREA DE ATENCION AL CLIENTE

- Objetivos de la tarea de atención al cliente.
- La tarea de atención al cliente como relación de ayuda, como encuentro interpersonal
- Enriquecimiento de la tarea de atención al cliente
- Los problemas de la tarea de atención al cliente

Módulo 3: COMUNICACION EFECTIVA PARA LA ATENCION AL CLIENTE

- ¿Qué es la comunicación?
- ¿Cómo nos comunicamos?
- Los problemas en la comunicación.
- Algunos principios para la comunicación efectiva.

Módulo 4: LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES, UN PUNTO DE PARTIDA

- Cada persona es un caso único, con motivaciones que hay que conocer.
- Reconocimiento de las necesidades y expectativas de los clientes.

Módulo 5: SECUENCIA DE LA TAREA DE ATENCION AL CLIENTE

- El contacto inicial: atención y percepción, formación de primeras impresiones, la actitud personal, el peligro de etiquetar.
- El pedido de ayuda: escuchar activamente, empatía, asertividad
- Creación un clima de cordialidad y respeto
- La interpretación
- La orientación
- La despedida

Módulo 6: PROBLEMAS DE ATENCION AL PUBLICO

- ¿Qué es un problema?: Cómo se pueden identificar
- Los problemas más frecuentes de atención al público
- Técnicas de solución de problemas
- Alternativas de solución

Módulo 7: LA ASERTIVIDAD

Módulo 8: 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

Módulo 9: INTERLOCUTORES Y CLIENTES

- Trato con diferentes interlocutores y clientes
- Ensayo de alternativas de acción para diferentes personas
- Enfrentamiento situaciones difíciles

