



Técnicas efectivas de atención al cliente.

Objetivo General: Al término del curso los participantes serán capaces de usar de forma eficiente y efectiva las técnicas de atención al cliente relacionadas con la fidelización y calidad de servicio, a la luz de las prácticas de calidad de atención al cliente vigentes.

Dirigido a: todos los participantes de la organización, que se relacionan con el cliente interno o externo de la organización.

TEMARIO:

MODULO 1: Servicio al Cliente.

- Calidad y servicio, soportes de una nueva cultura.
- Nociones generales de la gestión de calidad y la cultura orientada hacia el cliente.
- El código del buen servicio.
- Reglas del código del buen servicio. Percepción interpersonal.
- Leyes de la percepción. Factores que influyen en la percepción, interpersonal, autopercepción y barreras de la percepción.

MÓDULO 2: Comunicación.

- Comunicación Verbal y no Verbal. Elementos de la comunicación.
- Barreras de la comunicación. Comunicación Unidireccional y bidireccional.
- Importancia de la retroalimentación o feedback.
- Reglas de oro de la atención telefónica.

MÓDULO 3: Necesidades de Servicio.

- Teoría de necesidades, Relevancia de la Empatía, Preguntas dirigidas.
- Conocimiento efectivo de los temas de la labor.
- Resolución de problemas.

CÓDIGO SENCE: **1237996483**

Duración Curso: **8 horas**

Consultas e inscripciones a:
contacto@masicapacita.cl
56 9 3265 7583