

SINCRONICO

CURSO
TÉCNICAS DE SERVICIO ATENCIÓN CLIENTES

LIDERA
Tu desarrollo

CURSO TÉCNICAS DE SERVICIO DE ATENCION CLIENTES

En un mundo globalizado y competitivo, la atención al cliente se ha convertido en un factor clave para el éxito de cualquier empresa o negocio. Los clientes tienen más opciones que nunca, su exigencia es cada vez mayor y su lealtad es cada vez más difícil de ganar y mantener en el tiempo, por lo que la preparación del personal de atención clientes adquiere especial relevancia, pudiendo marcar una diferencia competitiva dentro del mercado.
Este curso está orientado a desarrollar habilidades y competencias en los participantes para brindar un servicio de atención clientes excepcional, incrementando la satisfacción y lealtad del cliente, sea en la venta de productos como en la ejecución de servicios.

OBJETIVO DEL APRENDIZAJE

Al terminar el curso, los participantes serán capaces de identificar y desarrollar habilidades de comunicación, negociación e inteligencia emocional para brindar un servicio de atención clientes excepcional, incrementando la satisfacción y lealtad del cliente, sea en la venta de productos como en la ejecución de algún servicio.

DIRIGIDO A

Vendedores, Recepcionistas, Guardias, Asistentes de atención público, Gerentes y Jefaturas de áreas comerciales que tengan contacto directo con clientes.

DOCENTE

Sebastian Bustamante Vega. Ingeniero en Prevención de Riesgos **Inacap**, Diplomado Coaching Ejecutivo de la **Universidad Católica de Chile** e instructor de programas conductuales con más de 20 años de experiencias en desarrollo de competencias del personal.

METODOLOGIA

El curso se realiza a través de unidades temáticas que comprenden aspectos teóricos y prácticos. Se emplean esquemas visuales, dinámica interactiva, discusión de casos y ejercicios diseñados para facilitar la participación y comprensión de los alumnos, analizando experiencias prácticas e internalizando los contenidos para potenciar actitudes, criterios, habilidades y competencias que resultan favorables para una efectiva comprensión de los contenidos.

DURACION

8 horas

(*) EVALUACION

Considera evaluaciones intermedias de los contenidos entre módulos y una evaluación final al término del curso.

E contacto@lideratudesarrollo.cl

W www.lideratudesarrollo.cl

T +569 8983 2073

MODALIDAD

E learning - Sincrónico

Sin Código Sence

CONTENIDO PROGRAMATICO

MODULOS	CONTENIDOS DEL MODULO
MODULO 1 FUNDAMENTOS Y MARCO CONCEPTUAL DE ATENCION CLIENTES	1. Introducción a la atención de clientes. 2. Expectativas de los clientes. 3. Contacto inicial (La primera impresión) 4. Diferencia entre productos y servicios.
MODULO 2 HABILIDADES DE COMUNICACIÓN Y NEGOCIACION	1. Introducción a la comunicación. 2. Escucha activa. 3. Comunicación verbal. 4. Comunicación no verbal. 5. Comunicación asertiva. 6. Comunicación digital. 7. Negociación.
MODULO 3 INTELIGENCIA EMOCIONAL	1. Las emociones en el cerebro. 2. Inteligencia emocional. 3. Las 5 dimensiones de la inteligencia emocional. 4. Beneficio de controlar las emociones.
MODULO 4 MANEJO DE CONFLICTOS CON CLIENTES	1. Introducción al manejo de conflictos. 2. Tipos de clientes. 3. Metodología de abordaje según clientes. 4. 4 Claves para manejar clientes difíciles.

EL CURSO INCLUYE

- Manual digital del curso.
- Certificado digital de aprobación (Diploma)
- Material bibliográfico digital.