



ATENCIÓN AL CLIENTE

Impartido por: **Capacitaciones GoCursos Spa**

Modalidad
Presencial/Elearning

Reunión con Relator
Costo 0

Incluye
Diploma y Certificado





Objetivo general

Desarrollar las habilidades y competencias necesarias para ofrecer una atención al cliente de alta calidad, comprendiendo y satisfaciendo las necesidades y expectativas de los diferentes tipos de clientes, mejorando las habilidades comunicacionales, aplicando técnicas de negociación efectivas y gestionando adecuadamente los reclamos.



Objetivos específicos

- Identificar y clasificar los distintos tipos de clientes, entendiendo sus necesidades y expectativas para brindar una atención personalizada y eficaz.
- Mejorar las habilidades comunicacionales, incluyendo la comunicación verbal y no verbal, la escucha activa y la empatía, para establecer una relación positiva y efectiva con los clientes.
- Aplicar técnicas de negociación y resolución de conflictos para gestionar situaciones desafiantes de manera constructiva y resolver problemas de manera satisfactoria para el cliente y la empresa.



Modalidad

Presentamos todas las modalidades que ofrecemos a nuestros alumnos.



ONLINE

Clases asincrónicas, entregándote la libertad de estudiar en el momento y lugar que tú decidas.



ONLINE EN VIVO

Clases remotas en vivo, donde profesor y alumnos se conectan e interactúan en tiempo real, en una fecha y horario establecido



PRESENCIAL

Asiste físicamente a las clases, en nuestras salas o en las propias dependencias del cliente.

Temario del curso:

Módulo 1: Introducción a la Atención al Cliente

Importancia de la atención al cliente
Perfil del profesional de atención al cliente

Módulo 2: Reconocimiento de Distintos Tipos de Clientes

Clasificación de clientes
Identificación de necesidades y expectativas
Psicología del cliente

Módulo 3: Desarrollo de Habilidades Comunicacionales

Comunicación verbal y no verbal
Escucha activa
Empatía y manejo de emociones

Módulo 4: Técnicas de Negociación

Principios básicos de la negociación
Técnicas y estrategias de negociación
Resolución de conflictos

Módulo 5: Control de Reclamos

Gestión de quejas y reclamos
Técnicas para la resolución de problemas
Medición y mejora continua

Módulo 6: Prácticas y Casos Reales

Simulaciones y role-playing
Estudio de casos reales
Proyecto final

Evaluación Final

Datos del Organismo Capacitador:

Nombre Empresa OTEC:	Capacitaciones GoCursos SPA
Rut:	77919346-2
Giro:	Servicio de Capacitaciones
Dirección	Irrazaval 690 Ñuñoa Santiago de Chile
Cuenta Bancaria	Cuenta Corriente 95466877 Banco Santander
Email:	contacto@gocursos.cl