



ATENCIÓN AL CLIENTE Y CALIDAD EN EL SERVICIO

Impartido por: **Capacitaciones GoCursos Spa**

Modalidad
Presencial/Elearning

Reunión con Relator
Costo 0

Incluye
Diploma y Certificado





Objetivo general

El objetivo del curso es mejorar las habilidades de atención al cliente en situaciones conflictivas, asegurando calidad en el servicio para la satisfacción del usuario.



Objetivos específicos

- Comprender la importancia de la atención al cliente en instituciones públicas.
- Desarrollar habilidades para manejar situaciones conflictivas de manera efectiva.
- Implementar técnicas de calidad en el servicio para mejorar la satisfacción del cliente.



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

Definición e importancia de la atención al cliente
Principios básicos de calidad en el servicio
Roles y responsabilidades del personal de atención
Diferencias entre atención al cliente y servicio al cliente
Ejemplos de buenas prácticas en atención al cliente

Módulo 2: Comunicación Efectiva

Elementos de la comunicación efectiva
Barreras en la comunicación y cómo superarlas
Escucha activa y empatía
Técnicas de asertividad en la atención al cliente
Uso adecuado del lenguaje verbal y no verbal

Módulo 3: Manejo De Situaciones Conflictivas

Identificación de clientes conflictivos
Estrategias para la resolución de conflictos
Manejo del estrés y autocontrol
Técnicas de negociación y mediación
Casos prácticos de resolución de conflictos

Módulo 4: Calidad En El Servicio

Conceptos de calidad en el servicio

Indicadores de calidad en la atención al cliente
Implementación de estándares de calidad
Evaluación y mejora continua del servicio
Herramientas de feedback del cliente

Módulo 5: Técnicas De Venta En El Servicio Público

Psicología del cliente en el sector público
Técnicas de venta adaptadas al servicio público
Identificación de necesidades y expectativas del cliente
Cierre de ventas en atención al cliente
Fidelización del cliente en el sector público

Módulo 6: Manejo De Herramientas Digitales

Uso de software CRM en atención al cliente
Gestión de quejas y sugerencias de manera digital
Automatización de procesos de atención al cliente
Integración de canales digitales en el servicio
Evaluación de herramientas tecnológicas en atención

Módulo 7: Evaluación Y Mejora Del Servicio

Métodos de evaluación del desempeño en atención
Retroalimentación y su importancia en la mejora

y mucho más...

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