



ATENCION AL CLIENTE Y COMUNICACION EFECTIVA

Impartido por: **Capacitaciones GoCursos Spa**

Modalidad
Presencial/Elearning

Reunión con Relator
Costo 0

Incluye
Diploma y Certificado





Objetivo general

Desarrollar habilidades de atención al cliente y comunicación efectiva para mejorar la satisfacción del cliente y fortalecer las relaciones comerciales



Objetivos específicos

- Mejorar la capacidad de escuchar activamente y comprender las necesidades del cliente.
- Fomentar una comunicación clara y efectiva en interacciones con clientes.
- Fortalecer las habilidades de resolución de conflictos y manejo de quejas.



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:

Modulo 1: Introducción A La Atención Al Cliente.

- 1.1 Definición Y Concepto De Atención Al Cliente.
- 1.2 Importancia De La Atención Al Cliente En Las Empresas.
- 1.3 Principios Básicos De La Atención Al Cliente.
- 1.4 Tipos De Clientes Y Sus Necesidades.
- 1.5 El Ciclo De Servicio Al Cliente.

Modulo 2: Comunicación Efectiva En La Atención Al Cliente.

- 2.1 Elementos De La Comunicación Efectiva.
- 2.2 Barreras De Comunicación Y Cómo Superarlas.
- 2.3 Técnicas De Escucha Activa.
- 2.4 La Importancia Del Lenguaje No Verbal.
- 2.5 Comunicación Asertiva En El Servicio Al Cliente.

Modulo 3: Manejo De Situaciones Difíciles Y Conflictos.

- 3.1 Identificación De Situaciones Conflictivas.
- 3.2 Estrategias Para Manejar Quejas Y Reclamos.
- 3.3 Técnicas De Negociación Y Resolución De Conflictos.
- 3.4 Mantener La Calma Bajo Presión.
- 3.5 Aprender De Las Situaciones Difíciles.

Modulo 4: Herramientas Y Técnicas De Comunicación.

- 4.1 Uso Eficaz Del Teléfono En La Atención Al Cliente.
- 4.2 Comunicación Escrita Profesional.
- 4.3 Herramientas Digitales De Comunicación.
- 4.4 Personalización Del Servicio A Través De La Comunicación.

- 4.5 Feedback Y Seguimiento Al Cliente.

Modulo 5: Calidad En La Atención Al Cliente.

- 5.1 Estándares De Calidad En El Servicio Al Cliente.
- 5.2 Medición De La Satisfacción Del Cliente.
- 5.3 KPI's En La Atención Al Cliente.
- 5.4 Mejora Continua Del Servicio.
- 5.5 Casos De Éxito En Atención Al Cliente.

Modulo 6: Cultura Organizacional Y Servicio Al Cliente.

- 6.1 Importancia De La Cultura Organizacional En El Servicio.
- 6.2 Promoción De Una Cultura De Servicio Al Cliente.
- 6.3 Rol De Los Líderes En La Cultura De Servicio.
- 6.4 Capacitación Continua Y Desarrollo Del Personal.
- 6.5 Motivación Y Reconocimiento Del Personal.

Modulo 7: Innovación Y Tendencias En Atención Al Cliente.

- 7.1 Nuevas Tecnologías En Atención Al Cliente.
- 7.2 Omnicanalidad Y Experiencia Del Cliente.
- 7.3 Personalización Avanzada Del Servicio.
- 7.4 Adoptar Prácticas Sostenibles En El Servicio.
- 7.5 Futuro De La Atención Al Cliente.

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