



ATENCION Y SATISFACCION DEL CLIENTE

Impartido por: **Capacitaciones GoCursos Spa**

Modalidad
Presencial/Elearning

Reunión con Relator
Costo 0

Incluye
Diploma y Certificado





Objetivo general

El objetivo general del curso es proporcionar a los participantes las herramientas y habilidades necesarias para mejorar la atención al cliente, aumentando así su nivel de satisfacción y fidelización.



Objetivos específicos

- Aprender técnicas efectivas de comunicación para interactuar con los clientes.
- Desarrollar habilidades para manejar situaciones difíciles y resolver problemas.
- Conocer estrategias para medir y 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:

Modulo 1: Introduccion A La Atencion Al Cliente

Definicion e importancia de la atencion al cliente
Historia y evolucion de la atencion al cliente
Factores que influyen en la satisfaccion del cliente
Roles y responsabilidades del personal de atencion
Impacto de la atencion al cliente en la organizacion

Modulo 2: Comunicacion Efectiva

Elementos de la comunicacion efectiva
Habilidades de escucha activa
Tecnicas para comunicarse con claridad
Barreras en la comunicacion y como superarlas
Uso del lenguaje corporal

Modulo 3: Manejo De Conflictos

Identificacion de conflictos comunes
Estrategias para la resolucion de conflictos
Tecnicas de negociacion
Manejo de clientes dificiles
Importancia de mantener la calma

Modulo 4: Medicion De La Satisfaccion Del Cliente

Metodos para medir la satisfaccion del cliente
Utilizacion de encuestas y retroalimentacion
Interpretacion de resultados
Implementacion de mejoras

Seguimiento y evaluacion continua

Modulo 5: Estrategias De Fidelizacion

Concepto de fidelizacion del cliente
Creacion de programas de lealtad
Personalizacion de la experiencia del cliente
Construccion de relaciones a largo plazo
Evaluacion del impacto de las estrategias

Modulo 6: Atencion Al Cliente En El Entorno Digital

Plataformas digitales para la atencion al cliente
Gestion de redes sociales
Atencion al cliente por correo electronico y chat
Uso de CRM y otras herramientas digitales
Seguridad y privacidad del cliente

Modulo 7: Casos Practicos Y Simulaciones

Analisis de casos reales de atencion al cliente
Simulaciones de atencion al cliente
Role-playing para practicar habilidades
Feedback y retroalimentacion
Plan de accion personal para la mejora continua

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