



CURSO ATENCIÓN AL CLIENTE

Impartido por: **Capacitaciones GoCursos Spa**

Modalidad
Presencial/Elearning

Reunión con Relator
Costo 0

Incluye
Diploma y Certificado





Objetivo general

Desarrollar habilidades efectivas de atención al cliente, asertividad y empatía para mejorar la satisfacción del cliente y potenciar las ventas.



Objetivos específicos

- 1. Comprender la importancia de una buena atención al cliente.
- 2. Desarrollar habilidades de comunicación asertiva.
- 3. Aprender técnicas para manejar situaciones difíciles con clientes.



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

1. Historia y evolución de la atención al cliente.
2. Importancia de la atención al cliente en las empresas.
3. Diferencias entre atención al cliente y servicio al cliente.
4. Componentes clave de una buena atención al cliente.
5. Factores que afectan la percepción del cliente.

Módulo 2: Comunicación Efectiva

1. Principios de la comunicación efectiva.
2. Barreras en la comunicación y cómo superarlas.
3. Técnicas de escucha activa.
4. Importancia del lenguaje corporal.
5. Herramientas para mejorar la comunicación con clientes.

Módulo 3: Asertividad Y Empatía

1. Qué es la asertividad y por qué es importante.
2. Técnicas para desarrollar la asertividad.
3. La empatía como herramienta de atención al cliente.
4. Cómo mostrar empatía en situaciones difíciles.
5. Ejercicios prácticos de asertividad y empatía.

Módulo 4: Manejo De Situaciones Difíciles

1. Identificación de situaciones difíciles comunes.
2. Técnicas de resolución de conflictos.
3. Cómo manejar quejas y reclamaciones.
4. Estrategias para mantener la calma bajo presión.

5. Casos prácticos de manejo de situaciones difíciles.

Módulo 5: Mejora Del Servicio Al Cliente

1. Estrategias para mejorar el servicio al cliente.
2. Cómo medir la satisfacción del cliente.
3. Importancia del feedback del cliente.
4. Implementación de mejoras continuas.
5. Ejemplos de empresas con excelente servicio al cliente.

Módulo 6: Uso De La Tecnología En La Atención Al Cliente

1. Herramientas tecnológicas para la atención al cliente.
2. Ventajas del uso de CRM y chatbots.
3. Cómo integrar la tecnología en el proceso de atención.
4. Ejemplos de tecnología aplicada a la atención al cliente.
5. Prácticas recomendadas para el uso de tecnología.

Módulo 7: Evaluación Y Mejora Continua

1. Importancia de la evaluación en el proceso de atención.
2. Métodos para evaluar la calidad de la atención.
3. Cómo establecer indicadores de desempeño.
4. Planes de acción para la mejora continua.
5. Casos de estudio y análisis de resultados.

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