



CURSO TÉCNICA DE ATENCION A CLIENTES Y VENTAS EFECTIVAS

Impartido por: **Capacitaciones GoCursos Spa**

Modalidad
Presencial/Elearning

Reunión con Relator
Costo 0

Incluye
Diploma y Certificado





Objetivo general

El objetivo general de este curso es desarrollar habilidades efectivas para mejorar la atención al cliente y optimizar las técnicas de ventas, asegurando satisfacción y fidelización.



Objetivos específicos

- Mejorar la comunicación con los clientes.
- Implementar técnicas de ventas efectivas.
- Aumentar 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

1. Definición de atención al cliente.
2. Importancia de la atención al cliente.
3. Expectativas del cliente.
4. Factores clave en la atención.
5. Principios de una buena atención.

Módulo 2: Comunicación Efectiva

1. Elementos de la comunicación.
2. Tipos de comunicación.
3. Barreras de comunicación.
4. Escucha activa.
5. Técnicas para mejorar la comunicación.

Módulo 3: Identificación de Necesidades

1. Análisis del cliente.
2. Técnicas de sondeo.
3. Interpretación de señales.
4. Personalización de servicios.
5. Adaptación de la oferta.

Módulo 4: Técnicas de Ventas efectivas

1. Proceso de ventas.
2. Estrategias de persuasión.
3. Manejo de objeciones.
4. Cierre de ventas.

5. Seguimiento postventa.

Módulo 5: Manejo de Situaciones Difíciles

1. Identificación de conflictos.
2. Técnicas de resolución.
3. Mantenimiento de la calma.
4. Estrategias de negociación.
5. Aprendizaje de experiencias pasadas.

Módulo 6: Fidelización de Clientes

1. Importancia de la fidelización.
2. Programas de lealtad.
3. Creación de relaciones duraderas.
4. Satisfacción del cliente.
5. Medición de lealtad.

Módulo 7: Evaluación y Mejora Continua

1. Evaluación del servicio.
2. Identificación de áreas de mejora.
3. Planificación de acciones.
4. Implementación de mejoras.
5. Monitoreo 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