GoCursos
Aumenta Tus Habilidades

PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Impartido por: Capacitaciones GoCursos Spa

Modalidad	Reunión con Relator	Incluye
Presencial/Elearning	Costo 0	Diploma y Certificado

info@gocursos.cl | www.gocursos.cl | Irarrazaval #688 A Nuñoa

GoCursos
Aumenta Tus Habilidades

Objetivo general

Proveer a los participantes las herramientas necesarias para ofrecer un servicio al cliente excepcional a través de un protocolo bien definido y aplicable en situaciones reales.

Objetivos específicos

- Comprender la importancia del protocolo en la atención al cliente.
- Desarrollar habilidades para manejar situaciones de atención al cliente de manera efectiva.
- Aplicar técnicas de comunicación efectiva para mejorar la interacción con el cliente.
- Identificar y resolver problemas comunes en la recepción y servicios del hotel.

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 Al Protocolo De Atención Al Cliente
Contenidos:
Importancia del protocolo en la atención al cliente.
Principios básicos del servicio al cliente.
Impacto del protocolo en la satisfacción del cliente.
Actividad práctica: Role-playing de situaciones de atención al cliente.

Módulo 2
Llegada Y Recepción De Clientes
Contenidos:
Protocolos de bienvenida y registro.
Manejo de equipaje y acompañamiento a la habitación.
Solución de problemas comunes durante el check-in.
Actividad práctica: Simulación de proceso de recepción en el hotel.

Módulo 3
Habilidades Blandas Y Manejo De Objeciones
Contenidos:
Comunicación efectiva y escucha activa.
Técnicas para manejar objeciones sin conflicto.
Empatía y asertividad en el servicio al cliente.
Actividad práctica: Taller de técnicas de manejo de objeciones.

Módulo 4
Soluciones A Problemas En Servicios Del Hotel
Contenidos:
Identificación de problemas comunes en recepción y restaurante.
Estrategias para la resolución rápida y efectiva de problemas.
Mejora continua del servicio mediante el feedback del cliente.
Actividad práctica: Análisis de casos de estudio y propuestas de mejora.

Módulo 5
Creación Del Protocolo Y Evaluación Diagnóstica
Contenidos:
Pasos para la creación de un protocolo de atención al cliente.
Personalización del protocolo según las necesidades del hotel.
Evaluación de la efectividad del protocolo implementado.
Actividad práctica: Elaboración de un protocolo adaptado a un caso práctico específico y prueba de diagnóstico para los participantes.

Datos del Organismo Capacitador:

Nombre Empresa OTEC:	Capacitaciones GoCursos SPA
Rut:	77919346-2
Giro:	Servicio de Capacitaciones
Dirección	Irarrazaval 690 Ñuñoa Santiago de Chile
Cuenta Bancaria	Cuenta Corriente 95466877 Banco Santander
Email:	contacto@gocursos.cl