



SERVICIO 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 servicio al cliente en contextos mineros, mejorando la comunicación, resolución de conflictos y satisfacción del cliente.



Objetivos específicos

- Mejorar la comunicación con los clientes.
- Aumentar la capacidad de resolución de conflictos.
- Incrementar 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 Al Servicio Al Cliente

Aprendizaje Esperado: Comprender los principios básicos del servicio al cliente en la industria minera.

- Comunicación Efectiva: Desarrollar habilidades para una comunicación clara y efectiva con los clientes.
 - Resolución De Conflictos: Aprender técnicas para manejar y resolver conflictos de manera eficiente.
 - Satisfacción Del Cliente: Identificar y aplicar estrategias para aumentar la satisfacción del cliente.
 - Ética Profesional: Entender la importancia de la ética en el servicio al cliente.
- Actividad Práctica: Juego de rol para practicar situaciones de servicio al cliente.

Aprendizaje Esperado: Implementar estrategias avanzadas para un servicio al cliente de excelencia.

- Innovación En El Servicio: Aplicar técnicas innovadoras para mejorar el servicio.
 - Personalización Del Servicio: Desarrollar estrategias para personalizar el servicio a cada cliente.
 - Análisis De Datos: Utilizar el análisis de datos para mejorar el servicio al cliente.
 - Liderazgo En Servicio: Fomentar el liderazgo en el equipo de servicio al cliente.
- Actividad Práctica: Simulacro real de atención al cliente.
- Evaluación final.

Módulo 2: Técnicas De Servicio

Aprendizaje Esperado: Identificar y utilizar herramientas efectivas para mejorar el servicio al cliente.

- Técnicas De Escucha Activa: Mejorar la escucha activa para entender mejor las necesidades del cliente.
 - Feedback Del Cliente: Implementar métodos para recibir y analizar el feedback del cliente.
- Actividad Práctica: Aplicar técnicas de mejora continua en el servicio.

Módulo 3: Gestión De Quejas Y Reclamaciones

Aprendizaje Esperado: Desarrollar habilidades para manejar quejas y reclamaciones de manera constructiva.

- Protocolo De Reclamaciones: Establecer un protocolo para la gestión de reclamaciones.
 - Técnicas De Negociación: Desarrollar habilidades de negociación para resolver quejas.
 - Empatía Y Comprensión: Practicar la empatía para comprender mejor las preocupaciones del cliente.
 - Documentación Y Reportes: Aprender a documentar y reportar quejas efectivamente.
- Actividad Práctica: Estudio de caso de gestión de una queja.

Módulo 4: Estrategias Avanzadas De Servicio

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