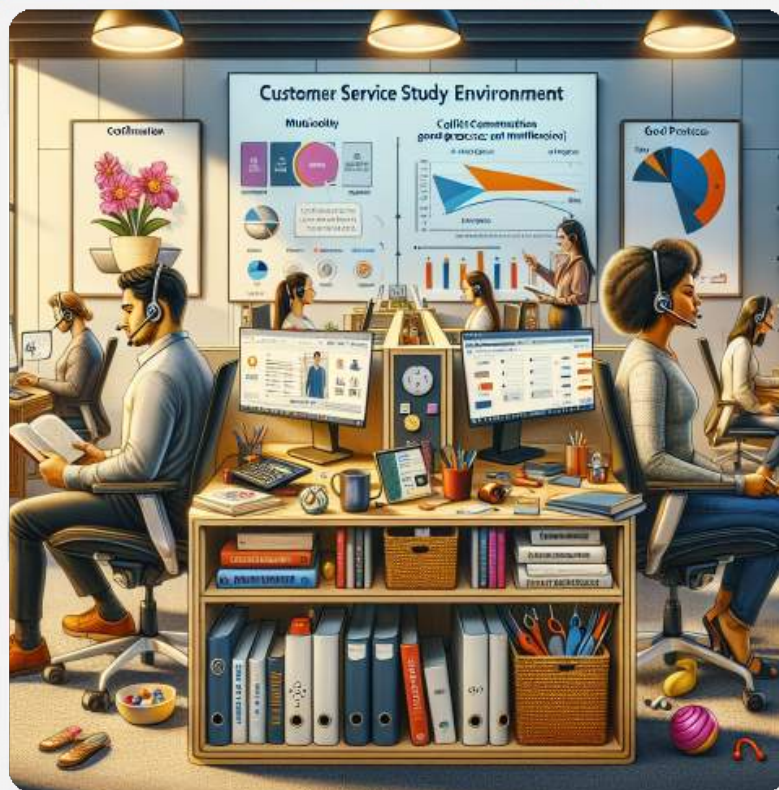




SERVICIO AL CLIENTE : ATENCIÓN Y MANEJO DE CONFLICTOS.

Impartido por: **Capacitaciones GoCursos Spa**

Modalidad
Presencial/Elearning

Reunión con Relator
Costo 0

Incluye
Diploma y Certificado





Objetivo general

Capacitar a los locatarios de locales comerciales en técnicas efectivas de atención al cliente y manejo de conflictos, con el fin de ofrecer un servicio alineado a los estándares de la industria y mejorar la experiencia del cliente.



Objetivos específicos

- Desarrollar habilidades fundamentales de atención al cliente, incluyendo cortesía, empatía y comunicación efectiva, para garantizar interacciones positivas.
- Implementar estrategias efectivas para el manejo de conflictos y quejas, convirtiendo situaciones adversas en oportunidades de fidelización y satisfacción del cliente.
- Evaluar periódicamente la calidad del servicio al cliente mediante herramientas de retroalimentación y métricas de satisfacción, para identificar áreas de mejora continua y asegurar la excelencia en la atención.
- .



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

Introducción al servicio al cliente en la industria comercial
Definición y concepto de servicio al cliente.
Importancia del servicio alineado a estándares industriales.
Impacto del servicio al cliente en la reputación y rentabilidad.

Módulo 2: Fundamentos de la Atención al Cliente

Desarrollo de habilidades para atención efectiva
Elementos clave: cortesía, empatía, comunicación efectiva.
Técnicas para recibir a clientes: saludo inicial, gestión de tiempos de espera.
Gestión de expectativas y satisfacción del cliente.

Módulo 3: Comunicación Efectiva en la Atención al Cliente

Mejora de la capacidad de comunicación
Habilidades de escucha activa.
Lenguaje corporal y su impacto.
Uso adecuado del tono de voz y lenguaje según la situación.

Módulo 4: Manejo de Conflictos con Clientes

Estrategias para resolver conflictos de manera efectiva
Tipos comunes de conflictos.
Técnicas de manejo de quejas y reclamaciones.
Convertir situaciones conflictivas en oportunidades de fidelización.

Módulo 5: Servicio al Cliente en Situaciones Especiales

Atención a situaciones específicas
Clientes difíciles o agresivos.

Manejo de crisis y emergencias.
Protocolos para clientes con necesidades especiales.

Módulo 6: Evaluación y Mejora Continua del Servicio

Implementación de métodos para mejorar el servicio
Importancia de la retroalimentación del cliente.
Herramientas para medir la satisfacción del cliente.
Planificación de acciones correctivas y preventivas.

Módulo 7: Casos Prácticos y Role-playing

Aplicación de conocimientos en escenarios simulados
Simulaciones de situaciones reales.
Análisis y discusión de casos prácticos.
Feedback para mejorar habilidades de atención y manejo de conflictos.

Módulo 8: Cierre y Certificación

Recapitulación y evaluación final
Revisión de puntos clave del curso.
Evaluación final de competencias.
Entrega de certificados a participantes que completen el curso satisfactoriamente.

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