



TÉCNICAS DE ATENCIÓN DE CLIENTES INTERNOS

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 interno para mejorar la comunicación, aumentar la satisfacción y fomentar relaciones laborales positivas.



Objetivos específicos

- Identificar las necesidades y expectativas de los clientes internos.
- Aplicar técnicas de comunicación efectiva para mejorar el servicio.
- Desarrollar estrategias para manejar situaciones difíciles de manera constructiva.



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

Fundamentos De La Atención Al Cliente Interno

Contenidos:

Importancia de la atención al cliente interno.

Principios de una comunicación efectiva.

Identificación de las expectativas del cliente interno.

Manejo de la retroalimentación constructiva.

Actividad práctica: Role-playing de situaciones de atención al cliente interno.

Módulo 2

Comunicación Efectiva

Contenidos:

Elementos clave de la comunicación.

Barreras y facilitadores de la comunicación.

Escucha activa y empatía.

Técnicas de comunicación no verbal.

Actividad práctica: Ejercicio de escucha activa en parejas.

Módulo 3

Manejo De Conflictos

Contenidos:

Causas comunes de conflictos en el entorno laboral.

Estrategias para la resolución de conflictos.

Técnicas para negociar y mediar.

El papel de la asertividad en la resolución de conflictos.

Actividad práctica: Simulación de mediación en conflictos laborales.

Módulo 4

Estrategias Para La Excelencia En El Servicio

Contenidos:

Diseño de un plan de mejora del servicio.

Implementación de técnicas de fidelización del cliente interno.

Evaluación y mejora continua del servicio.

Uso de feedback para el desarrollo profesional.

Actividad práctica: Creación de un plan de mejora de atención al cliente interno.

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