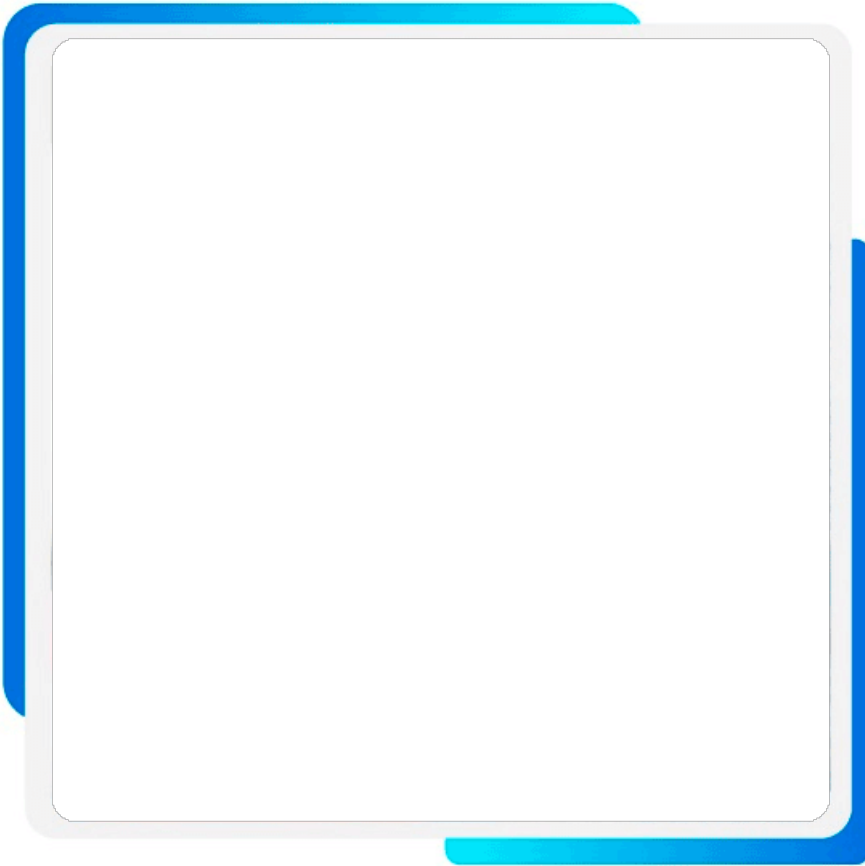




TÉCNICAS PARA LA ATENCIÓN DE CLIENTES EN CALL CENTER

Impartido por: **Capacitaciones GoCursos Spa**

Modalidad
Presencial/Elearning

Reunión con Relator
Costo 0

Incluye
Diploma y Certificado





Objetivo general

Capacitar a los participantes en técnicas efectivas para la atención de clientes en un call center, con el fin de mejorar la satisfacción del cliente y la imagen de la empresa.



Objetivos específicos

- 1. Desarrollar habilidades de comunicación efectiva con los clientes.
- 2. Implementar estrategias para gestionar quejas y reclamaciones de manera eficiente.
- 3. Aplicar técnicas de fidelización de clientes para incrementar la lealtad hacia la empresa.



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

- Importancia de la atención al cliente
- Principales habilidades para la atención al cliente
- Comunicación efectiva con el cliente

Módulo 2: Gestión de quejas y reclamaciones

- Tipos de quejas y reclamaciones
- Estrategias para gestionar quejas y reclamaciones
- Manejo de situaciones difíciles con clientes

Módulo 3: Fidelización de clientes

- Importancia de la fidelización de clientes
- Estrategias para fidelizar a los clientes
- Seguimiento postventa y feedback del cliente

Módulo 4: Uso de tecnología en la atención al cliente

- Herramientas tecnológicas para la atención al cliente
- Automatización de procesos en el call center
- Gestión de la información del cliente

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