CURSO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Área: General
Modalidad: Presencial
Duración: 6 h
Precio: Consultar

Curso Bonificable
Contactar
Recomendar
Matricularme

OBJETIVOS

Comprensión del Cliente:Desarrollar la capacidad de comprender las necesidades y expectativas del cliente.
Comunicación Efectiva:Mejorar las habilidades de comunicación para transmitir información de manera clara y comprensible.
Resolución de Problemas:Capacitar en la identificación y resolución eficiente de problemas y quejas de los clientes.
Empatía y Servicio Personalizado:Fomentar la empatía para ofrecer un servicio personalizado y adaptado a las necesidades individuales de cada cliente.
Manejo de Situaciones Difíciles:Proporcionar estrategias para lidiar con situaciones difíciles y clientes insatisfechos.
Trabajo en Equipo:Enseñar la importancia del trabajo en equipo para proporcionar un servicio integral al cliente.
Construcción de Relaciones a Largo Plazo:Promover la construcción de relaciones sólidas y duraderas con los clientes.
Gestión del Tiempo y Priorización:Desarrollar habilidades para gestionar eficientemente el tiempo y priorizar tareas para mejorar la atención al cliente.

CONTENIDOS

Módulo 1: La Atención al Cliente:
Definición y conceptos clave.
Importancia del servicio al cliente.

Módulo 2: Comprensión del Cliente:
Identificación de necesidades y expectativas.
Creación de perfiles de clientes.

Módulo 3: Comunicación Efectiva:
Habilidades verbales y no verbales.
Escucha activa.

Módulo 4: Resolución de Problemas:
Estrategias para la identificación y resolución eficiente de problemas.
Manejo de quejas y reclamaciones.

Módulo 5: Empatía y Servicio Personalizado:
Desarrollo de la empatía.
Ofrecer un servicio adaptado a las necesidades individuales.

Módulo 6: Manejo de Situaciones Difíciles:
Estrategias para lidiar con clientes insatisfechos.
Gestión de conflictos.

Módulo 7: Trabajo en Equipo:
Importancia del trabajo colaborativo en la atención al cliente.
Coordinación entre departamentos.

Módulo 8: Construcción de Relaciones a Largo Plazo:
Estrategias para fomentar relaciones duraderas con los clientes.
Programas de fidelización.

Módulo 9: Gestión del Tiempo y Priorización:
Técnicas de gestión del tiempo.
Priorización de tareas en la atención al cliente.