



CURSO:

“Técnicas de atención al cliente”

Cód. SENCE: 1238048362



Tiempo: 08 horas.

Modalidad: Presencial



Cursos abiertos y cerrados



Objetivo de la formación:

Aplicar técnicas para el manejo de habilidades en la atención al cliente, a través de la aplicación de estrategias de comunicación y resolución de conflictos.



Dirigido a:

Para todo tipo de público, vendedoras, recepcionistas, encargada del área comercial, asistentes de ventas, etc.



Contenidos:

- Teorías de calidad de servicio.
- Elementos básicos de presentación personal en la atención al cliente.
- Protocolos de atención al cliente
- Habilidades y competencias asociadas a la atención del cliente.
- Percepciones y expectativas del cliente.
- Servicio al cliente y su fidelización para un paradigma de satisfacción integral.
- Habilidades comunicacionales de interacción hacia los clientes (Escucha activa, asertividad, lenguaje corporal, lenguaje verbal, etc.)

- Técnicas de resolución de conflictos.

- Respuestas rápidas frente al cliente (Gestión de quejas y esquemas de fidelización)

Formación y modalidad de evaluación:

- ✓ Los participantes serán sometidos a evaluaciones teóricas y prácticas de con exigencia alto de cumplimiento para la aprobación.
- ✓ Cumplimiento del 75% de asistencia y rendimiento un 60%.