

Técnicas de Servicio para la Atención del Cliente

Nota: Al Finalizar el curso los participantes podrán aplicar técnicas de servicio al cliente en las organizaciones laborales.

I.- Identificar los Conceptos Claves del Servicio al Cliente

- 1.1. El servicio al cliente en Chile.
- 1.2. Análisis de la situación actual respecto al servicio al cliente en Chile.
- 1.3. Cultura y evolución del servicio en Chile.
- 1.4. Conceptos y estrategias de servicio al cliente.
- 1.5. Principios básicos del servicio.
- 1.6. Satisfacción V/S Experiencia.
- 1.7. Definición y componentes del modelo de servicio al cliente.
- 1.8. Clasificación de los clientes.
- 1.9. Características de los servicios.
- 1.10. Modelo cliente-proveedor: la cadena de servicio.
- 1.11. Plan de relacionamiento con el cliente.

II.- Definir las Principales Características de los Clientes

- 2.1. Cliente.
- 2.2. El cliente como foco de atención.
- 2.3. Caracterización del cliente: interno v/s externo.
- 2.4. Diferencia entre un consumidor y comprador.
- 2.5. Clientes satisfechos e insatisfechos.
- 2.6. Detección de necesidades y expectativas de servicio.
- 2.7. Fidelización v/s retención.

III.- Usar las Técnicas de la Atención A Clientes.

- 3.1. Técnicas de atención al cliente.
- 3.2. Técnicas y conductas de atención al cliente.
- 3.3. Ciclo: la entrega del servicio.
- 3.4. Modelos de comunicación eficiente.
- 3.5. El valor del cliente.

IV.- Usar las Técnicas de la Atención Telefónica.

- 4.1. Atención telefónica de clientes.
- 4.2. El servicio telefónico.
- 4.3. Marketing de servicios.
- 4.4. El servicio de recepción de llamadas.
- 4.5. Los aspectos para verbales de la comunicación telefónica.

V.- Identificar las Normas del Comportamiento de Servicio.

- 5.1. Normas básicas de comportamiento para el servicio.
- 5.2. Credibilidad en la relación con los clientes.
- 5.3. Cumplimiento de los compromisos en la promesa de servicio.
- 5.4. Normas de comportamiento de servicio.

VI.- Utilizar Estrategias de Manejo de Clientes.

- 6.1. Manejo de clientes difíciles.
- 6.2. Atención de reclamos y objeciones.
- 6.3. Técnicas específicas de tratamiento de quejas, objeciones y reclamo.

Nota: Curso enfocado a las labores de los participantes, dando énfasis a la mejora de sus debilidades y potenciando sus fortalezas. Para lograr una atención más consiente y efectiva hacia sus clientes internos y externo.-

Curso de 12 hrs., Código Sence: 1237977195