

Curso 100% online **Técnicas de Atención a Clientes**

Duración: 40 horas. | Código Sence: 12-38-0129-15

Les Halles, empresa certificada bajo la Norma Chilena de Calidad NCH 2728, elaboró este programa de formación en “Manejo de Herramientas para la Excelencia en la Atención a Clientes”, para toda persona que, justamente por limitaciones de distancia o por tiempo, no pueden asistir a centros de formación tradicionales y desean estar preparados para acceder a oportunidades y nuevos desafíos



DIRIGIDO A:

Todos los trabajadores tanto de Empresas privadas como de Instituciones Públicas que deseen brindar una atención de excelencia, especialmente para Jefes de Sección, Supervisores, Vendedores, Secretarías y Administrativos en general.

¿CÓMO SE ESTUDIA ESTE PROGRAMA?

- Este curso se imparte completamente online Asincrónico.
- Cada participante recibe el día de inicio, una clave y contraseña de acceso a los contenidos, alojados en la plataforma Moodle.
- Esta plataforma está disponible 24/7 a contar del día de inicio.
- Existe un fuerte apoyo con coordinadores que brindan un excelente Servicio de Seguimiento al participante durante el proceso de estudio.
- El curso contempla una prueba parcial por cada unidad (5) y una prueba global final. La nota mínima de aprobación es un 60 en escala de 1 a 100.
- Una vez aprobado y finalizado el curso, cada participante debe rendir una encuesta de Satisfacción para evaluar todos los aspectos del proceso de estudio.
- Se envía el certificado en formato Digital al Encargado de Capacitación y al alumno.

OBJETIVO GENERAL:

Al finalizar el curso, los participantes estarán en condiciones de aplicar herramientas para brindar una atención de excelencia a los clientes internos y externos, conforme a los estándares de calidad definidos en las políticas y protocolos de la organización o empresa.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

1. Identificar las necesidades y expectativas de los clientes actuales para entregar una atención de excelencia como sello distintivo de la empresa.
2. Reconocer las habilidades personales que favorecen la relación con los clientes internos y externos para brindarles una atención que dé respuesta a sus requerimientos sobre los productos y servicios que ofrece la empresa.
3. Utilizar los diferentes canales de contacto disponibles para atender a clientes de forma presencial o remota.
4. Aplicar el proceso de atención a clientes considerando las cinco etapas que involucra esta gestión para satisfacer las necesidades de los clientes.
5. Utilizar técnicas para enfrentar y resolver conflictos con clientes para lograr confianza

CONTENIDOS

Unidad Temática 1. Excelencia en la Atención a Clientes como rasgo diferenciador de la empresa
Actividad Motivacional: Activación de conocimientos previos.

1.1 El entorno competitivo

Cambiando paradigmas (cliente de ayer vs hoy)

1.2 Necesidades y Expectativas de los clientes

Pirámide de Maslow

Necesidades Psicosociales

1.3 Orientación hacia la satisfacción del cliente

Detección de necesidades (Preguntas abiertas, escucha empática, necesidades explícitas e implícitas).

1.4 El arte de agradar a los clientes

Cómo entregar caricias a los clientes.

Actividad Formativa: Caso Práctico

Actividad Formativa: Resolución de Problemas

Unidad Temática 2. ¿Cómo brindar una atención de excelencia? Habilidades personales para un buen desempeño

Actividad Motivacional: Activación de conocimientos previos.

2.1. Actitud de Servicio y Actitud Profesional
Definición y Características

2.2. Comportamiento asertivo y Capacidad Empática

Características de una persona asertiva, Cómo Decir NO, Descripción de Empatía, Formas de Empatizar.

2.3. Escucha Activa

Descripción de la Escucha activa, Interferencias, formas de escuchar activamente.

2.4. Buen comunicador: manejo de comunicación verbal y no verbal

Cómo enviar un buen mensaje, objetivos del comportamiento no verbal, canales no verbales.

2.5. Agudeza Sensorial)

Atención en la conducta del cliente, Registros de expresión: modos visual, auditivo y cinestésico.

Actividad Formativa: Caso Práctico

Actividad Formativa: Resolución de Problemas

Unidad Temática 3. Canales de Atención al Cliente

Actividad Motivacional: Activación de conocimientos previos.

3.1. Presencial

Presentación personal y consideraciones

3.2. Telefónica

Actitud hacia el teléfono, sript, toma de contacto, emisión de llamadas, consideraciones al contactar telefónicamente.

3.3. Correo electrónico

Estructura de un email, aspectos formales del texto.

3.4. Redes Sociales

Presencia digital, buenas prácticas y protocolo, Community manager,

Actividad Formativa: Caso Práctico

Actividad Formativa: Resolución de Problemas

Unidad Temática 4. El proceso de Atención a Clientes

Actividad Motivacional: Activación de conocimientos previos.

4.1. La Recepción del Cliente

Características, tareas de rol, habilidades psicológicas

4.2. La Detección de Necesidades

Características, tareas de rol, habilidades psicológicas

4.3. Satisfacción de la necesidad

Características, tareas de rol, habilidades psicológicas

4.4. Servicio Adicional

Características, tareas de rol, habilidades psicológicas

4.5. La Despedida

Características, tareas de rol, habilidades psicológicas

Actividad Formativa: Caso Práctico

Actividad Formativa: Resolución de Problemas

Unidad Temática 5. Dificultades para satisfacer la necesidad del cliente

Actividad Motivacional: Activación de conocimientos previos.

5.1. Tipos de clientes y cómo tratarlos

Fuerte, altivo, crítico, impulsivo, desconfiado, introvertido, otros.

5.2. Técnicas para enfrentar conflictos (banco de niebla, aserción e interrogación)

Banco de niebla, Aserción negativa, Interrogación negativa, petición asertiva

5.3. Negociación orientada a la resolución de conflictos.

Elementos de la negociación, tácticas, William Ury

5.4. ¿Cómo ofrecer disculpas ante un reclamo?

Correo o Carta de disculpa: estructura y elementos básicos que la componen

Actividad Formativa: Caso Práctico

Actividad Formativa: Resolución de Problemas

MAYOR INFORMACIÓN DE ESTE CURSO

Fono de contacto: (56-2) 2597 66 00 opción 2 (Mesa Central) +56 9 66661348

E-mail: contacto@leshalles.cl | ventas@leshalles.cl

Sitio Web y Redes Sociales: www.leshalles.cl



Dirección: Avenida Condell 430, Comuna de Providencia, Santiago de Chile