



→ Academia Digital

CURSO E-LEARNING FUNDAMENTOS DE SERVICIO AL CLIENTE: INTRODUCCIÓN A DISNEY

DURACIÓN: 160 HORAS

OBJETIVO GENERAL

El curso brinda las habilidades y conocimientos fundamentales necesarios para ofrecer un servicio excepcional al cliente, basado en los principios y enfoques utilizados por Disney en su exitosa estrategia de atención al cliente. El objetivo de este curso es capacitar a los participantes en el Modelo de Disney para el Servicio al Cliente, proporcionándoles las herramientas y habilidades necesarias para brindar un servicio excepcional y crear experiencias memorables para sus clientes.

Los estudiantes podrán relacionar múltiples conceptos de la atención al cliente, como:

- Identificar los secretos detrás de nuestros clientes
- Reconocer una cultura orientada al cliente
- Revisar detalles de una verdadera Escucha Activa
- Inferir cómo gestionar las dificultades.
- Distinguir el papel del liderazgo en la calidad del servicio

PÚBLICO OBJETIVO

El curso está dirigido a: Profesionales, técnicos, programadores, analistas funcionales, Jefes de departamentos, profesionales, coordinadores, personal administrativo, secretarías y todo aquel que desee adquirir conocimientos en Microsoft Excel.

PRE-REQUISITOS

No existen requisitos previos.

MÓDULOS

CONTENIDOS

1.- Introducción

- Introducción - ¿Qué es y qué no es la atención al cliente?
- Fundamentos del servicio al cliente
- Fundamentos de la tradición y cultura de la atención al cliente en Disney

2.- Los secretos detrás de nuestro cliente

- Conocer a nuestros clientes y los estereotipos
- ¿Cuál es nuestra Cultura?
- Acciones y experiencias que mejoran la experiencia del cliente ¿Cuál es el factor del líder?
- ¿Cuál es el secreto de Disney para brindar un excelente servicio al cliente?

3.- La creación de una cultura orientada al cliente

- Estándares de excelencia en el servicio
- Creación de experiencias memorables
- Comunicación efectiva y Storytelling
- Orientación al cliente y anticipación de necesidades
- Estructura de la atención. Ejemplo de Disney

4.- Escucha activa

- Identificación de oportunidades para fortalecer la conexión con los clientes
- Superación de obstáculos que impiden satisfacer las necesidades personales de los clientes
- Proyección de disposición para ayudar a los clientes
- Sugerir alternativas y reconocimiento de palabras que deben evitarse para no molestar a los clientes

5.- ¿Cómo gestionar las dificultades?

- Gestión de quejas y resolución de problemas
- Gestión de clientes insatisfechos y recuperación de servicios
- Gestión del estrés y cuidado personal en la atención al cliente
- Ejemplo de gestión de dificultades aplicadas en Disney

6.- El papel del liderazgo en la calidad del servicio

- El liderazgo como factor clave en la calidad del servicio al cliente
- ¿Cómo desarrollar líderes efectivos?
- La importancia de la comunicación efectiva en el liderazgo del servicio al cliente
- ¿Cómo se motiva a los empleados para brindar un excelente servicio al cliente en Disney