



CURSO EXCELENCIA EN EL SERVICIO AL CLIENTE

Impartido por: **Capacitaciones GoCursos Spa**

Modalidad
Presencial/Elearning

Reunión con Relator
Costo 0

Incluye
Diploma y Certificado





Objetivo general

Aumentar las competencias de los participantes, de modo de posibilitar un servicio de excelencia y una atención al cliente que cumpla con los estándares de la empresa. Junto con las clases expositivas, se utilizará una metodología dinámica y entretenida basada en lluvia de ideas, análisis de casos de situaciones cotidianas, juego de roles, dinámicas grupales y retroalimentación permanente con el relator.



Objetivos específicos

- 1. Aplicar conceptos generales de calidad y calidad en el servicio. 2. Identificar las dimensiones de la calidad de servicio. 3. Gestionar expectativas de los clientes.



Modalidad

Presentamos todas las modalidades que ofrecemos a nuestros alumnos.



ONLINE

Clases asincrónicas, entregándote la libertad de estudiar en el momento y lugar que tú decidas.



ONLINE EN VIVO

Clases remotas en vivo, donde profesor y alumnos se conectan e interactúan en tiempo real, en una fecha y horario establecido



PRESENCIAL

Asiste físicamente a las clases, en nuestras salas o en las propias dependencias del cliente.

Temario del curso:

Módulo I: Importancia del Profesionalismo en la Atención y Satisfacción de Clientes en la Empresa.

1. Conceptos Generales de Calidad y Calidad en el Servicio.
2. Dimensiones de la Calidad de Servicio.
3. Expectativas de los Clientes.
4. Tipos de Servicio.
5. Empresa y Colaboradores Orientados al Cliente.
6. Costo de la Baja Calidad de Servicio.
7. Conociendo la Misión y Visión de la Organización.

Módulo II: Ciclo de Contacto con los Clientes.

1. Ciclo de Atención al Cliente.
2. Tipología de Clientes y Formas de Abordarlos.

Módulo III: Habilidades de Comunicación, para Aplicar en las Interacciones con los Clientes.

1. Actitud y Calidad de Servicio.
2. Reglas para una Actitud Positiva de Servicio.
3. Comunicación Interpersonal y Barreras en la Comunicación.
4. Elementos para una Comunicación Efectiva.
5. Habilidades Sociales Claves en la Interacción.

Módulo IV: Conflictos y Resolución de Conflictos más Comunes con los Clientes.

1. Quejas y Objeciones más Recientes.
2. El Factor Emocional.
3. La Empatía: Haciendo que el Cliente se Sienta en Confianza.
4. La Técnica del Reflejo.
5. Técnicas de Inducción y Declinación.

Datos del Organismo Capacitador:

Nombre Empresa OTEC:	Capacitaciones GoCursos SPA
Rut:	77919346-2
Giro:	Servicio de Capacitaciones
Dirección	Irrazaval 690 Ñuñoa Santiago de Chile
Cuenta Bancaria	Cuenta Corriente 95466877 Banco Santander
Email:	contacto@gocursos.cl