

Calidad y Excelencia en el Servicio y Atención al Cliente

Código: CESAC-001

Propuesta de Valor: CAPACITACIÓN GERENCIAL

Duración: 36 Horas



Este curso es para desarrollar en el talento humano, las habilidades y técnicas innovadoras acorde a normas ISO para una atención de calidad a sus clientes que permita satisfacer sus expectativas considerando las Normas NB-ISO 10001 al 10004 y el Enfoque de Procesos, Sistemas de Gestión de Calidad y Satisfacción del Cliente a ser aplicadas para la mejora de la Atención al Cliente.

Proporcionando conocimientos y herramientas útiles a los participantes para que puedan encarar el quehacer diario con clientes internos como con clientes externos, incorporando estos quehaceres en la mejora de atención al cliente, aplicando conceptos de calidad en sus tareas, de manera que les permita alcanzar niveles de excelencia en el servicio al cliente.



AUDIENCIA

- Es recomendable que participen de este curso todos los funcionarios de la institución, sin importar el área, deberán participar mayormente, las personas que trabajen en plataforma de atención al cliente. De este modo se logrará una sinergia entre áreas que se reflejará no sólo una mejora en la atención al cliente sino en una mejor productividad de la institución. Pues el curso está diseñado para motivar en todo momento a los participantes y establecer la diferencia entre la institución que tome esta inducción y otra que no haya sido capacitada por este curso.



PRE REQUISITOS

- Personal de empresas que trabajen en plataforma de atención al cliente.



OBJETIVOS

- Identificar los errores que con mayor frecuencia se cometen en los diversos aspectos en la relación con el cliente interno y externo.
- Proporcionar un método práctico para definir un plan de acción destinado a mejorar las falencias en la atención al cliente.
- Brindar conocimientos que son llevados a la práctica -en el transcurso del curso- sobre la temática para mejorar la comunicación, la actitud -tanto en la vida personal como en la oficina- que deben tener los empleados para brindar un mejor servicio al cliente y otros aspectos de mucha importancia contemplados en el curso.



CERTIFICACIÓN DISPONIBLE

- Certificado emitido por COGNOS.



CONTENIDO

1. CONCEPTO DE CLIENTE Y SU IMPORTANCIA

- 1.1. ASPECTOS FUNDAMENTALES DEL SERVICIO AL CLIENTE
- 1.2. EL CLIENTE Y SU NUEVA NORMALIDAD
- 1.3. ENTORNOS DIGITALES Y RELACIONES HUMANAS
- 1.4. ABANDONO Y RECUPERACIÓN DE CLIENTES
- 1.5. TÉCNICAS EFECTIVAS DE FIDELIZACIÓN
- 1.6. LA ESCALERA DE LA LEALTAD
- 1.7. EXPERIENCIA DEL CLIENTE
- 1.8. CÓMO SUPERAR LAS EXPECTATIVAS
- 1.9. MOMENTOS DE DOLOR Y DE VERDAD DEL CLIENTE
- 1.10. ESTUDIO DE CASOS (INCLUYEN PROYECCIÓN DE VIDEOS)
- 1.11. DINÁMICAS DE GRUPO

2. LA CALIDAD, GESTIÓN Y LEGISLACIÓN

- 2.1. CONCEPTO Y CARACTERÍSTICAS DE LA CALIDAD DE SERVICIO
- 2.2. CALIDAD DE SERVICIO Y EFECTIVIDAD EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE
- 2.3. RATIOS DE CONTROL, MEDICIÓN DE LA CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
- 2.4. NORMATIVA EN DEFENSA DEL CONSUMIDOR
- 2.5. INSTITUCIONES Y ORGANISMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
- 2.6. REGULACIÓN Y NORMATIVA (NORMA NB-ISO 10001 AL 10004)
 - 2.6.1. 10001 GESTIÓN DE LA CALIDAD. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE. DIRECTRICES PARA LOS CÓDIGOS DE CONDUCTA
 - 2.6.2. 10002 GESTIÓN DE LA CALIDAD. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE. DIRECTRICES PARA EL TRATAMIENTO DE QUEJAS
 - 2.6.3. 10003 GESTIÓN DE LA CALIDAD. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE. DIRECTRICES PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS DE FORMA EXTERNA
 - 2.6.4. 10004 GESTIÓN DE LA CALIDAD. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE. DIRECTRICES PARA EL SEGUIMIENTO Y LA MEDICIÓN
- 2.7. ESTUDIO DE CASOS (INCLUYEN PROYECCIÓN DE VIDEOS)
- 2.8. DINÁMICAS DE GRUPO

3. HERRAMIENTAS Y TÉCNICAS CLAVES DEL SERVICIO

- 3.1. PASO A PASO DE ATENCIÓN AL CLIENTE
- 3.2. COMUNICACIÓN INTERPERSONAL
- 3.3. PNL DEL SERVICIO
- 3.4. TIPOS DE CLIENTES
- 3.5. MANEJO DE QUEJAS Y RECLAMOS
- 3.6. CONTROL DE CONFLICTOS Y SITUACIONES DIFÍCILES
- 3.7. TÉCNICAS UTILIZADAS EN LA NEGOCIACIÓN DE RECLAMACIONES
- 3.8. RECUPERACIÓN DEL SERVICIO
- 3.9. COMUNICACIÓN TELEFÓNICA
- 3.10. COMUNICACIÓN ESCRITA
- 3.11. ESTUDIO DE CASOS (INCLUYEN PROYECCIÓN DE VIDEOS)
- 3.12. DINÁMICAS DE GRUPO

4. DESARROLLO DE LA ACTITUD DE SERVICIO

- 4.1. CÓMO TRABAJAR EN EQUIPO PARA LOGRAR RESULTADOS
- 4.2. TÉCNICAS PARA HACER FELICES A LOS CLIENTES
- 4.3. PASIÓN, AMABILIDAD Y CARISMA
- 4.4. RELACIÓN ENTRE CALIDAD Y CALIDEZ
- 4.5. CONSTRUYENDO AUTOIMAGEN Y AUTOESTIMA EN SU PERSONAL
- 4.6. ACTITUD, CONFIANZA Y CREATIVIDAD
- 4.7. MANEJO DEL ESTRÉS Y LOS NIVELES DE FRUSTRACIÓN
- 4.8. CONCLUSIONES ESTRATÉGICAS
- 4.9. ESTUDIO DE CASOS (INCLUYEN PROYECCIÓN DE VIDEOS)
- 4.10. DINÁMICAS DE GRUPO
- 4.11. PLAN DE ACCIÓN SMART

★ BENEFICIOS

- A la conclusión de este curso se espera: Mejorar los procesos de comunicación entre compañeros de trabajo; Mejorar los procesos de atención al cliente; Asumir los conceptos de calidad y excelencia y apropiarse de ellos; Resolver muchas diferencias entre compañeros y/o áreas que no habían sido consideradas anteriormente.