

# Curso de Atención al Cliente

Código: MSES-130

**Propuesta de Valor:** CAPACITACIÓN GERENCIAL

**Duración:** 8 Horas



El curso brindará un conjunto de herramientas para dar una respuesta eficaz al cliente, haciendo foco en las mejores prácticas de atención personal y telefónica. Se discutirá la importancia del rol, el valor de la actitud positiva y la proactividad. Se realizarán ejercicios para practicar las habilidades clave de comunicación (estructuración del mensaje, manejo de la voz, escucha activa, técnicas de indagación, empatía, etc.). Asimismo se profundizará en las habilidades para la resolución de quejas y conflictos, para poder dar una respuesta adecuada en situaciones desafiantes.

Más información: [AQUÍ](#)

Reserve su plaza: [AQUÍ](#)

## AUDIENCIA

Dirigido a agentes de atención al cliente, administrativos, recepcionistas, secretarias, vendedores, y todos aquellos interesados en mejorar sus habilidades de comunicación para incrementar la satisfacción de sus clientes.

## PRE REQUISITOS

No hay requisitos previos.

## OBJETIVOS

- Realizarán ejercicios para practicar las habilidades clave de comunicación
- Profundizar en las habilidades para la resolución de quejas y conflictos

## CERTIFICACIÓN DISPONIBLE

Certificación emitida por COGNOS.



## CONTENIDO

### 1. ORIENTACION AL CLIENTE

- 1.1. DEFINICION DE ATENCION AL CLIENTE COMO PROCESO DENTRO DE LA EMPRESA
- 1.2. LA COMUNICACION CON EL CLIENTE. TECNICAS DE COMUNICACION VERBAL Y NO VERBAL
- 1.3. PROTAGONISTAS DE LA ATENCION AL CLIENTE
- 1.4. LAS EMPRESAS Y LA ATENCION AL CLIENTE
- 1.5. LOS TRABAJADORES Y LA ATENCION AL CLIENTE

### 2. CALIDAD Y COMUNICACION CON EL CLIENTE

- 2.1. COMUNICACION TELEFONICA, COMUNICACION INFORMATICA
- 2.2. FASES DE LA ATENCION A CLIENTES
- 2.3. MANEJO DE LA INFORMACION
- 2.4. GESTION DE LA CALIDAD EN LA ATENCION AL CLIENTE
- 2.5. LA PERSONA COMO FUNDAMENTO DE LA CREACION DE VALOR EN LOS SERVICIOS

### 3. MANEJO DE QUEJAS Y RECLAMOS

- 3.1. RESOLUCION DE CONFLICTOS
- 3.2. DEFINICION DE PROBLEMA
- 3.3. ANALISIS RACIONAL DE PROBLEMAS
- 3.4. IDENTIFICACION DE MOTIVOS OCULTOS
- 3.5. ESTRATEGIAS GENERALES DE MANEJO DE CONFLICTOS
- 3.6. MANEJO DE OBJECIONES Y QUEJAS
- 3.7. LA TENSION EN LA ORGANIZACION
- 3.8. DETECCION DE CAUSAS NO CULPAS
- 3.9. RESOLVER PROBLEMAS DE MANERA CREATIVA
- 3.10. TOMA DE DECISIONES

---

## ★ BENEFICIOS

Al finalizar el curso aprenderá a manejar todo un conjunto de herramientas para dar una respuesta eficaz a los cliente, haciendo foco en las mejores prácticas de atención personal y telefónica.