

Atención de Público y Manejo de Conflictos

Código: MSES-140

Propuesta de Valor: CAPACITACIÓN GERENCIAL

Duración: 20 Horas



Este curso se ha diseñado principalmente para aquellas empresas de servicios que requieren capacitar a su personal en contacto con clientes, en el uso de técnicas para la atención de clientes complejos, de manera que puedan resolver conflictos, quejas y reclamos, en forma asertiva y adecuada, entregando una atención de calidad.



AUDIENCIA

- Este curso está diseñado principalmente para aquellas empresas de servicios que requieren capacitar a su personal en contacto con clientes.



PRE REQUISITOS

- No hay requisitos previos.



OBJETIVOS

- Comprender y aplicar técnicas de manejo emocional, comunicación efectiva y resolución de conflictos frente a interacciones difíciles con clientes, velando por sus intereses y los de la empresa, fortaleciendo las relaciones de negocios.



CERTIFICACIÓN DISPONIBLE

- Certificación emitida por COGNOS.



CONTENIDO

1. FUNDAMENTOS DEL SERVICIO AL CLIENTE

- 1.1. LA IMPORTANCIA DEL SERVICIO AL CLIENTE
- 1.2. LAS CLAVES DEL SERVICIO
- 1.3. EL SERVICIO: UN ELEMENTO ESTRATEGICO
- 1.4. LO QUE HACE LA DIFERENCIA EN LA ATENCION
- 1.5. EL PROCESO DEL SERVICIO

2. EL SERVICIO Y LA ATENCION AL CLIENTE

- 2.1. QUE ES BRINDAR UN BUEN SERVICIO
- 2.2. ELEMENTOS CLAVES DE LA ATENCION
- 2.3. QUE TENEMOS QUE HACER PARA SERVIR
- 2.4. FACTORES CRITICOS DE EXITO EN SERVICIO
- 2.5. COMO LOGRAR LA SATISFACCION DEL CLIENTE
- 2.6. CONSECUENCIAS DE UN CLIENTE INSATISFECHO
- 2.7. EN SERVICIO SU ACTITUD HACE LA DIFERENCIA

3. ATENCION A CLIENTES DIFICILES

- 3.1. CARACTERISTICAS Y NECESIDADES DE LOS CLIENTES
- 3.2. POR QUE Y DE QUE SE QUEJAN LOS CLIENTES
- 3.3. IDENTIFICACION Y CONTROL DE SITUACIONES CRITICAS
- 3.4. COMPRENDER EL COMPORTAMIENTO DIFICIL O EXIGENTE
- 3.5. ZONA DE TOLERANCIA E INTOLERANCIA
- 3.6. TIPOLOGIA DE LOS CLIENTES CONFLICTIVOS Y SUS ACTITUDES
- 3.7. COMO INFLUIR EN LOS CLIENTES CONFLICTIVOS

4. MODELO DE ATENCION A CLIENTES CONFLICTIVOS

- 4.1. PRINCIPIOS BASICOS DEL MODELO
- 4.2. PROCESO DE ATENCION DE CLIENTES CONFLICTIVOS PASO A PASO
- 4.3. GUIAS DE ACCION PARA LA ATENCION
- 4.4. OPTIMIZACION DE LOS PASOS DE LA ATENCION
- 4.5. ACCIONES PROACTIVAS Y REACTIVAS ANTE CLIENTES CONFLICTIVOS
- 4.6. ACCIONES INFALIBLES DE MANEJO DE CLIENTES CONFLICTIVOS
- 4.7. RESOLUCION EFICAZ DE SITUACIONES CONFLICTIVAS

5. COMPETENCIAS NECESARIAS PARA EL SERVICIO

- 5.1. CREATIVIDAD Y RESOLUCION DE PROBLEMAS
- 5.2. COMUNICACION Y RELACIONES HUMANAS EFECTIVAS
- 5.3. NEGOCIACION Y RESOLUCION DE CONFLICTOS
- 5.4. LIDERAZGO Y TRABAJO EN EQUIPO
- 5.5. MANEJO DEL ESTRES Y SATISFACCION LABORAL

★ BENEFICIOS

- Al finalizar el curso los participantes podrán aplicar técnicas de manejo emocional, comunicación efectiva y resolución de conflictos frente a interacciones difíciles con clientes, velando por sus intereses y los de la empresa, fortaleciendo las relaciones de negocios.