

## CURSO TÉCNICAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE PARA BRINDAR UN SERVICIO DE EXCELENCIA

Proporcionar un excelente servicio al cliente es esencial para la viabilidad a largo plazo de cada negocio. El curso presenta los elementos fundamentales del servicio al cliente y explica cómo se pueden aplicar en cualquier organización. A continuación, describe cómo una empresa puede desarrollar su programa de servicio al cliente al más alto nivel.

### DESCRIPCIÓN DEL CURSO

La capacitación, en la experiencia del cliente, es crucial para cualquier organización que trabaje con personas. No solo cada interacción entre el empleado y el cliente afecta la cantidad de clientes retenidos, sino que los empleados con habilidades efectivas de servicio al cliente sienten una mayor sensación de compromiso y compromiso con su trabajo. Estas habilidades causan una impresión positiva en las mentes de los clientes actuales y futuros.

El servicio por encima de la media no solo requiere buenas habilidades de las personas, sino también una gestión, comunicación y comprensión efectivas del entorno.

### OBJETIVO GENERAL

Los asistentes estarán en posición de resolver inconvenientes de información tanto al cliente interno como externo, así como también aplicar el concepto de excelencia en el servicio y de esta manera brindar un servicio de excelencia, respetando procedimientos y el contexto comunicacional.

Además, serán capaces de mejorar el nivel de relaciones interpersonales entre clientes, usuarios y la organización en su conjunto e interiorizarse de las necesidades y motivaciones de sus clientes.

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Atender requerimientos de clientes conforme a los protocolos de atención y procedimientos generalmente utilizados en el sector.
- ✓ Registrar requerimientos, consultas o inquietudes de los clientes de acuerdo con los procedimientos establecidos por la empresa

### MÉTODO O TÉCNICA DE ENSEÑANZA

El programa se desarrollará con un método de enseñanza multidisciplinar e integrada mediante la aplicación de metodologías innovadoras de aprendizaje que faciliten la interiorización de aprendizajes para una aplicación práctica orientada al cumplimiento de los objetivos del programa.

### PROGRAMA

#### MÓDULO 1: CALIDAD AL SERVICIO DEL CLIENTE

- Autoevaluación y caracterización del rol, ¿quién soy al otorgar un servicio.
- Tipos de clientes.
- Identificar la evolución del concepto de cliente.
- Concepto de cliente para las empresas bancarias.
- Tipos de quejas -dificultades más comunes.
- ¿qué necesidad se busca satisfacer?
- Como orientar de manera efectiva.
- Cómo lograr satisfacción de las necesidades del cliente.
- El rol del prestador de servicios.
- Fundamentos de la Calidad al cliente.

#### MÓDULO 2: ROLES LABORALES QUE CARACTERIZAN EL DESEMPEÑO EN LA ATENCIÓN A CLIENTES.

- Roles de las personas que atienden clientes.
- Pasos de la atención al cliente en forma aislada.
- Las virtudes de la persona que atiende clientes.
- Habilidades psicológicas en la atención al cliente.
- El contacto interpersonal.
- Proactividad para el inicio y la mantención de la relación con el cliente.
- Valores en la relación con el cliente: fluidez, veracidad y claridad de la información.
- Uso y manejo de los tiempos de atención: la anticipación.

#### MÓDULO 3: MÉTODOS DE COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

- Métodos de comunicación con el cliente.
- Conceptos psicosociales: percepción humana, motivación, actitudes, prejuicios, estereotipos, intereses y expectativas del cliente.
- Comunicación verbal y no verbal.
- Expresión corporal.
- Estilos asertivos.
- Comunicación efectiva.
- Escucha activa y las formas de abordarlas.
- Barreras en la comunicación.
- Creencias que dificultan la comunicación.

## MÓDULO 4: TÉCNICAS PARA EL MANEJO DE CLIENTES DIFÍCILES

- Cómo tratar con clientes difíciles de acuerdo con procedimientos.
- Eficiencia y cortesía frente a frente.
- Proceso de uso de la queja en forma positiva.
- Recomendaciones para una atención personal efectiva.
- Técnicas para manejar las quejas y reclamos.
- Uso de la empatía -control de la frustración.
- Proceso de manejo de expectativas.
- Habilidad comunicacional al servicio del cliente.
- Proceso de manejo y resolución de conflictos.

## MÓDULO 5: TÉCNICAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

- Estrategias de excelencia en la atención de clientes para su fidelización.
- La excelencia en el servicio al cliente y sus resultados.
- La calidad de servicio en la atención de clientes.
- La creatividad al servicio de la relación con el cliente.
- Exceder las expectativas de los clientes.
- El arte de satisfacer a los clientes.
- Servicio con valor agregado.
- Un modelo de óptima atención de clientes.
- Clientes para siempre.
- Escuchando al cliente.
- Ventajas de un cliente fidelizado.
- Cumpliendo lo prometido.
- Importancia del ¿justo a tiempo?
- Dar calidad siempre.
- Cómo recibir críticas y reparar errores.
- Cómo generar clientes frecuentes.
- Cómo mantenerse vigente.
- Como mejorar la lealtad de los clientes.
- La estrategia de servicio.
- Las claves del buen servicio.
- Los momentos de verdad.
- Los elementos de contexto.
- Expectativas del cliente.

## INFORMACIÓN GENERAL

**Código SENCE:** 1237971085

**Duración:** 16 horas

### MODALIDAD

Presencial

### VACANTES

Se requiere un mínimo de alumnos y un máximo dependiendo de la sala de clase.

El Programa se reserva el derecho de suspender la realización del curso si no cuenta con el mínimo de alumnos requeridos.

### REQUISITOS DE APROBACIÓN

El alumno debe cumplir dos requisitos esenciales para aprobar el curso y estas son:

- ✓ Nota igual o superior a 4,0 o criterio logrado.
- ✓ Asistencia mínima del 75%.

### Inscripciones:

Deben realizarse por medio de nuestra "Ficha de Inscripción". Obténgala en [www.grupopcm.cl](http://www.grupopcm.cl) o solicítela a [capacitacion@grupopcm.cl](mailto:capacitacion@grupopcm.cl) o llamando al 232773009.

📍 Doctor Sótero del Río 508, Oficina 629, Santiago Centro. 📞 +569 3194 3289