



# ATALCLI 123

*Adiestramiento & Asesoría Gerencial*

## ATENCIÓN AL CLIENTE - CALIDAD DE SERVICIO

Facilitador: Ing. Igor Rovira

### Objetivos generales:

Muchas empresas deben su éxito a la Atención al Cliente y su buena Calidad de Servicio. Estas empresas han demostrado que resisten mejor las fases de debilitación económica y experimentan un crecimiento mayor durante auges económicos. Estas compañías cuentan con empleados más motivados y con vínculos afectivos hacia la empresa y con lo que hacen. Cuentan con clientes fieles y que no están dispuestos a experimentar con la posibilidad de una mala atención o calidad de servicio.

### Objetivo:

Al finalizar el curso los participantes tendrán los conocimientos y estarán capacitados para atender a los clientes internos y externos. Compartirán y estarán conscientes de la importancia de la Atención al Cliente y la Calidad de Servicio. Contarán con herramientas y motivación para la implantación y mejoramiento de esta estrategia en sus empresas.

### Contenido:

- Bienvenida al cliente
- Contacto visual con el cliente
- Lenguaje corporal
- Apariencia personal
- El valor del cliente y cómo relacionarse con él
- Cómo averiguar lo que realmente necesita el cliente
- Cómo escuchar y atender al cliente
- Cómo mejorar la capacidad para escuchar y comunicarse con el cliente
- Motivos de compra de un cliente
- Cómo resolver oportunidades con el cliente
- Cómo dejar una última buena impresión en el cliente
- El empleado en la calidad de servicio
- El ambiente laboral y cómo mejorarlo
- Estructura de servicios
- Cómo manejar las diferentes personalidades de los clientes
- Empatía en el servicio al cliente
- Cómo evitar las agresiones al cliente
- Cómo relacionarse con el cliente
- Cómo manejar un cliente enojado
- Cómo entender el punto de vista del cliente
- Las consecuencias de una queja sin resolver
- Cómo involucrar al cliente en la busca de la solución
- Cómo desarrollar clientes fieles



A T A L C L I 1 2 3

*Adiestramiento & Asesoría Gerencial*

Cómo mejorar la calidad de servicio

**Dirigido a:**

Todas aquellas personas que tengan contacto directo o indirecto con clientes, proveedores o público en general. Para empresas de servicios como bancos, tiendas por departamento, hospitales, clínicas, hoteles, talleres, supermercados, ventas de repuestos, distribuidores, compañías de comida rápida, telecomunicaciones, etc.

**Duración:** 16 horas