



CURSOS

ATALCLI 123



ATENCIÓN AL CLIENTE - CALIDAD DE SERVICIO

Facilitadora: Giovanna Iannaccio

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
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*