

ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE

DURACIÓN: 100 HORAS.

MODALIDAD: E-LEARNING

DIRIGIDO: PROFESIONALES Y TRABAJADORES QUE SE DESEMPEÑAN EN EL SECTOR DE VENTAS E INTERACCIÓN CON CLIENTES.

Este curso está diseñado en metodología 100% online, donde el proceso de aprendizaje se desarrollará en la plataforma Moodle a través de videos explicativos (aprendiendo - haciendo) y cuenta con un soporte académico directamente con los profesores.

CONTENIDO

UNIDAD 1: INTRODUCCIÓN AL SERVICIO AL CLIENTE.

- Introducción al servicio al cliente.
- Servicio al cliente.
- Definición de propuesta de valor.
- La propuesta de valor.
- Características de la propuesta de valor.
- Como hacer una propuesta de valor.
- Modelo de propuesta de valor

UNIDAD 2: ACTITUD DEL SERVICIO.

- Actitud del servicio,
- La importancia de la vocación en el servicio.
- ¿Que es la vocación en el servicio?
- Automotivación.
- Actitud en el servicio.
- Actitud positiva.
- Presentación personal.

Contacto

✉ E-mail: contacto@cleverclass.cl

☎ Móvil: +56 9 6595 4854

ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE

CONTENIDO

UNIDAD 3: CONSTRUYENDO LA EXPERIENCIA DEL SERVICIO.

- Ciclo del servicio.
- ¿Como se debieran enfrentar los momentos críticos en un ciclo del servicio?
- Las consecuencias de un mal servicio.
- ¿Como podemos identificar un mal servicio?
- Funciones y roles del departamento de servicio al cliente.
- Protocolos y buenas practicas de servicio al cliente.
- Ventajas de tener un protocolo de atención y servicio al cliente.

UNIDAD 4: TÉCNICAS PARA GESTIONAR EL SERVICIO AL CLIENTE.

- Las necesidades.
- Otras clasificaciones de necesidades.
- Técnicas de manejo de conflictos.
- 7 pasos para resolver conflictos con los clientes.
- Inteligencia Emocional.
- La lealtad del cliente mediante la inteligencia emocional.

UNIDAD 5: ESTRATEGIA DE SERVICIO

- Utilizando las herramientas de fidelización y retención.
- Fidelización del servicio.
- ¿Por qué es importante retener y fidelizar a los clientes?
- Estrategias para la retención de clientes.

Contacto

✉ E-mail: contacto@cleverclass.cl

☎ Móvil: +56 9 6595 4854