



Curso: Servicio y atención a clientes



Instructor

Adrian Velasco Venegas:
Lic. en Administración de Empresas
Universidad Autónoma Metropolitana.
28 Años de Experiencia en Calidad de Atención y
Servicio a Cliente

- Certificado en los siguientes Estándares de Competencia
- **EC-0217-01: Impartición de cursos de Manera Presencial.**
- **EC-0305 Prestación de Servicios en Atención a Clientes**
- **Agente Capacitador avalado por la S.T.P.S. Numero:
VEVA-620527-RG8-0005**

RISK OUT MANAGEMENT & TRAINING, S.C.
Institución acreditada por el Consejo de Normalización y Certificación
de Competencias Laborales CONOCER como
Centro de Evaluación CE.0025-OC-0089-20

DATOS DE LA EMPRESA



RISK OUT MANAGEMENT & TRAINING, S.C.
R.F.C. ROM220712473

IOS OFFICES 1499 piso 3 oficina 353 col.
Reserva Territorial Atlixcáyotl en San Andrés
Cholula, Puebla, Puebla. C.P. 72810

CONTACTO



Teléfono Fijo: 222 169 7208
Teléfono Móvil: 222 903 1650
contacto@riskout.com.mx
www.riskout.com.mx
facebook.com/riskoutmexico



DURACION > 6 horas

MODALIDAD > Presencial y en linea



Costo del Curso: (\$1,200.00 pesos)
más I.V.A. por participante



¿Qué es el servicio a clientes?

Son las acciones junto con estrategias que se deben tener en cuenta antes, durante y después de la compra, con procesos y acciones que una empresa tiene y emprende por anticipado para que un cliente interactúe con ella de la forma más satisfactoria posible.



OBJETIVO:

Al finalizar el curso el participante será capaz de:

Explicar cómo la cultura del servicio al cliente se ha convertido en el elemento diferenciador.

Demostrar la importancia del uso de técnicas y de comunicación eficientes que faciliten el tratamiento de clientes, a fin de obtener satisfacción para ambas partes.

Identificar la responsabilidad que tiene toda persona en contacto con los clientes de actuar con asertividad y empatía en la búsqueda de la satisfacción total de los clientes.

Proponer estrategias que enriquezcan los valores organizacionales y la cultura corporativa en pro de mejorar la actitud de los trabajadores en el servicio al cliente

¿Qué es atención a Clientes?

La asistencia que se le da al cliente cuando compra un servicio o producto. Puede satisfacer al cliente de una forma óptima y personal a través de diferentes canales de comunicación.



DIRIGIDO A:

- A todas aquellas personas relacionadas con el proceso de servicio y atención a clientes, tanto internos como externos.
- Empresarios que deseen mejorar sus áreas de atención al cliente.
- Empresarios que deseen incrementar el nivel de servicio y la satisfacción del cliente.
- Personas que brindan atención personal de manera independiente.
- Personas relacionadas con áreas de atención de clientes de manera presencial y en línea.



Curso:
Servicio y atención a clientes

Bloque 1

Tema 1.

FUNDAMENTOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

- 1.1. Tipos de cliente/ Segmentación de mercado objetivo
- 1.2. Inteligencia emocional aplicada al servicio al cliente
- 1.3. Generando valor agregado
- 1.4. Herramientas de servicio
- 1.5. Generalidades de la administración del tiempo
- 1.6. Buscando la satisfacción del servicio al cliente

Tema 2.

COMUNICACIÓN ASERTIVA

- 2.1 La comunicación y el cliente
- 2.2 Proceso comunicativo
- 2.3 Elementos del proceso comunicativo
- 2.4 Tipos de comunicación
- 2.5 Interferencias en la comunicación
- 2.6 Comunicación asertiva

Bloque 2

Tema 3.

CLIENTES DIFÍCILES, ¿CÓMO TRATARLOS?

- 3.1 Principios para tratar a un cliente difícil.
- 3.2 Cómo enfrentar una situación de conflicto
- 3.3 Empatía
- 3.4 Técnicas de expresión efectiva
- 3.5 La voz, como recurso esencial de manejo y control en situaciones difíciles.

Tema 4.

MANEJO DE CONFLICTOS Y QUEJAS

- 4.1 Definición de conflicto
- 4.2 Razones para las quejas y conflictos
- 4.3 Causas de los conflictos
- 4.4 Solución efectiva de problemas
- 4.5 Problemas y respuestas creativas
- 4.6 Solución efectiva ante las quejas y reclamos
- 4.7 Dilación como arma eficaz.
- 4.8 Herramientas para escuchar empáticamente y mantener un buen estado emocional/
estrategias de relación con el cliente.