



CALIDAD DE SERVICIO EN LA ATENCION AL CLIENTE



COMPETENCIA A DESARROLLAR

La satisfacción del cliente es uno de los objetivos de la Empresa. Para alcanzar este objetivo, el personal a cargo del servicio al cliente debe tener conocimientos acabados de las herramientas actualmente existentes, que les permitan generar un primer buen impacto frente al cliente, tanto a modo personal como corporativo, con el siguiente resultado de satisfacción que ello implica para el cliente final y de finalización del mismo en el largo plazo.





MÓDULO 1

OBJETIVO

Analizar a la empresa como sistema, o conjunto de subsistemas interactuantes, donde se hace indispensable la generación de un buen clima laboral y por consiguiente un eficiente trabajo en equipo, privilegiando en primera instancia la satisfacción de nuestro cliente interno, generando sinergia y cadena de valor al interior de la Organización.



CONTENIDO

- ❑ Recursos escasos por optimizar: Clientes.
- ❑ La Empresa y su objetivo.
- ❑ La Empresa como sistema o conjunto de subsistemas.
- ❑ Importancia del trabajo en equipo y la colaboración.
- ❑ El compromiso con la organización.
- ❑ La comunicación al interior de la organización.
- ❑ El proceso comunicacional y su estructura.
- ❑ Las funciones de la comunicación, la productividad y las principales barreras o ruidos de la comunicación.



MÓDULO 2

OBJETIVO

Valorar la importancia que reviste el buen servicio, en término tanto personales, como Corporativos.



CONTENIDO

- La venta, la principal fuente de ingresos.
- La venta personal frente al cliente y su importancia en el resultado final de la gestión.
- Manejo de la dicción, vocabulario, tonos, modales.
- Características psicológicas del profesional.
- Cómo captar la atención del cliente, generando simpatía y confianza en el mismo.
- Importancia de indagar en las necesidades.



MÓDULO 3

OBJETIVO

Valorar la importancia que tiene el desarrollar la gestión con Actitud y Cultura de Servicio proactiva para alcanzar la satisfacción del cliente y como resultado, su fidelización a lo largo plazo.

CONTENIDO

- ❑ El cliente como centro de acción y atención.
- ❑ Importancia del lograr la plena satisfacción del cliente.
- ❑ Distintos tipos de clientes existentes.
- ❑ Clientes difíciles y cómo abordarlos adecuadamente.
- ❑ Cómo revertir y manejar una queja.
- ❑ Cómo preparar la exposición frente al cliente.

