

HERRAMIENTAS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE

Duración: 180 Horas (Modalidad E-learning)
Código SENCE: 1238056569

OBJETIVO GENERAL

A través de este curso, desde Chile Capacita aspiramos a desarrollar en los participantes las competencias necesarias para brindar una atención y servicio al cliente de excelencia, fortaleciendo la relación con los clientes y optimizando la experiencia del usuario.

Este curso está orientado a profesionales y trabajadores que buscan mejorar sus habilidades en la gestión de la atención al cliente, comprendiendo la importancia de la calidad en el servicio, la fidelización y el manejo adecuado de quejas y reclamos.

Esta experiencia formativa proporcionará herramientas prácticas y metodologías que permitirán a los participantes mejorar su desempeño en la atención al cliente, promoviendo estrategias efectivas para la satisfacción y lealtad del cliente en distintos entornos organizacionales.

CONTENIDOS:

MÓDULO 1: ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE

- ✓ Inicios de la atención y servicio al cliente.
- ✓ El cliente o el consumidor.
- ✓ ¿Qué es el servicio al cliente?
- ✓ ¿Cuál es la diferencia entre atención y servicio al cliente?
- ✓ El triángulo del servicio.

MÓDULO 2: TIPOS DE CLIENTES

- ✓ El cliente.
- ✓ El cliente interno.
- ✓ El cliente externo.
- ✓ Tipos de clientes.
- ✓ ¿Cómo retener y fidelizar a los clientes?
- ✓ Los sistemas de gestión de las relaciones con los clientes.
- ✓ ¿Cómo mejorar el servicio al cliente?

MÓDULO 3: EL CICLO DEL SERVICIO

- ✓ Como se Deben Enfrentar los Momentos Críticos en un Ciclo De Servicio.
- ✓ Los Costos de Entregar un Mal Servicio.
- ✓ Calidad de Atención al Cliente.
- ✓ Como Cultivar el Liderazgo en Servicio.
- ✓ Los Sistemas de Información sobre la Calidad del Servicio.
- ✓ La Estrategia del Servicio.



MÓDULO 4: ESTRATEGIAS DE SERVICIO AL CLIENTE

- ✓ ¿Qué son los acuerdos de niveles de servicio?
- ✓ ¿Como debemos evaluar al servicio?
- ✓ La importancia de ser calificado por el cliente.
- ✓ ¿Como manejar adecuadamente las quejas, reclamos y sugerencias?
- ✓ ¿Como gestionar las quejas y reclamos?

MÓDULO 5: RESTABLECER EL SERVICIO AL CLIENTE

- ✓ Restablecer el servicio.
- ✓ Consejos para restablecer el servicio.
- ✓ Como cambiar la percepción de nuestros clientes.
- ✓ La estrategia del servicio.
- ✓ La importancia de la publicidad de boca en boca.
- ✓ La necesidad de la capacitación.
- ✓ Porque debemos eliminar las políticas restrictivas.
- ✓ ¿que implica recuperar un servicio?
- ✓ ¿tiene en el cliente siempre la razón?
- ✓ Políticas y procedimientos de recuperación.

Evaluación final

METODOLOGÍA:

El diseño de un curso de e-learning incluirá una combinación de las siguientes metodologías pedagógicas:

Métodos expositivos: se pone el énfasis en la “absorción” de nueva información. Los métodos expositivos incluyen presentaciones, estudios de caso, ejemplos desarrollados y demostraciones.

Métodos de aplicación: se pone el énfasis en los procesos activos que emplean los alumnos para realizar tareas de procedimiento o basadas en principios para adquirir nuevos conocimientos. Los métodos de aplicación incluyen el método de demostración-práctica, material de apoyo para el trabajo, ejercicios basados en casos o en escenarios, juegos de rol, simulaciones y juegos serios, investigación guiada y trabajos de proyecto.

Métodos colaborativos: se pone el énfasis en la dimensión social del aprendizaje y motivan a los alumnos a compartir conocimientos, realizando tareas de manera colaborativa. Estos métodos incluyen discusiones guiadas en línea, trabajo colaborativo y tutoría entre iguales.

EVALUACIÓN

En cada módulo, los participantes realizarán pruebas evaluativas para reforzar los conocimientos adquiridos. Al concluir todos los módulos, deberán completar una evaluación final, requisito indispensable para aprobar el programa y obtener la certificación correspondiente.