

Workshop **Gestión Efectiva de Atención al Cliente**

Plan de Estudio

Descripción

El servicio al cliente es el punto de encuentro entre los clientes y la empresa, la gran competencia comercial ha llevado a que cada día los clientes sean más exigentes en cuanto al aspecto de atención en la pre y post venta, las empresas que ofrecen una buena atención a sus clientes tienen asegurada una próxima compra.

Con el workshop Gestión Efectiva de la Atención al Cliente el participante desarrollará las habilidades que le capacita para la entregar la calidad de servicio al cliente, que satisfaga totalmente las necesidades de los stakeholders a los que impacta con el servicio. También, implementará estrategias que le permitan lograr la satisfacción total del cliente cubriendo las necesidades no satisfechas plenamente.

El curso está estructurado en cuatro unidades, donde encontrarás contenidos teóricos puntuales, junto a prácticas y ejercicios basados en la metodología de aprendizaje en línea o e-learning.

Dirigido a:

Dirigido a representantes de atención al cliente, administrativos, recepcionistas, secretarias, vendedores, y todos aquellos interesados en mejorar sus habilidades de comunicación para incrementar la satisfacción de sus clientes.



¿Qué aprenderás?

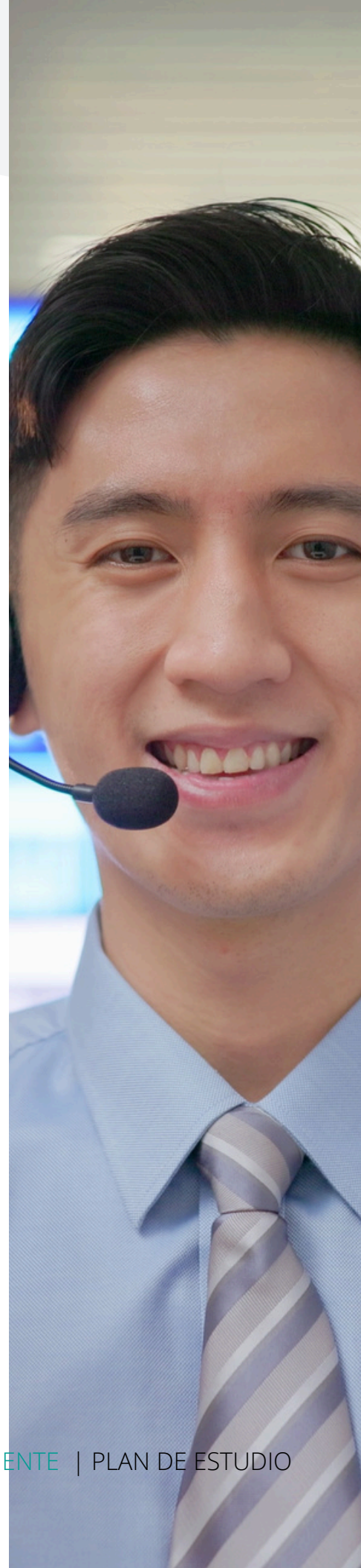
- Gestionar los elementos relevantes de la efectividad de la atención al cliente
- Estrategias de servicio al cliente en los medios sociales
- Las actitudes en la atención al cliente y como enfrentando
- Desarrollando la Inteligencia Emocional en la atención a clientes
- Herramientas para el manejo de las Quejas tanto offline como online

Incluye

- Clases en directo
- Videos tutoriales
- Recursos didáctico descargables
- Acceso en diferentes dispositivos
- Invitados especiales experto en el área
- Tutores online para resolver tus dudas
- Actividades para desarrollar habilidades
- Asesoría para diseñar tu proyecto
- Certificado de participación

¿Qué necesita?

- PC o Laptop
- Acceso a internet

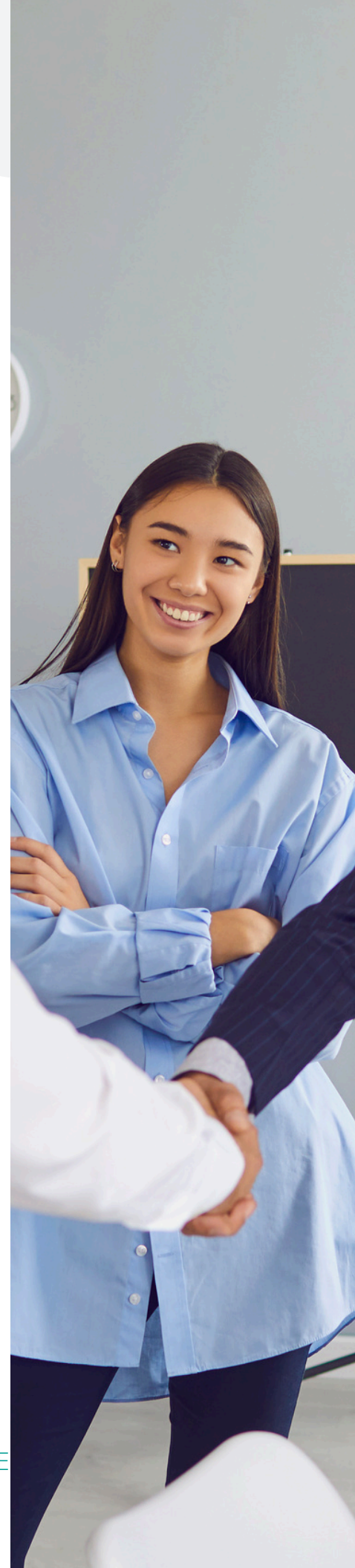


Unidad I: Gestión de la atención al cliente

- El Facilitador del servicio al cliente
- Características personales del representante:
 - a. Hábitos personales.
 - b. Hábitos con clientes internos en el trabajo.
 - c. Hábitos con clientes externos en el trabajo.
 - d. Hábitos con clientes internos en el hogar.
- Comunicación efectiva de la atención al cliente
- Excelencia en el Servicio
- Tipos de clientes:
 - a. Tipo de necesidades
 - b. Su programación neurolingüística:
 - Clientes visuales.
 - Clientes auditivos.
 - Clientes kinestésicos.
 - c. Sus emociones.
 - d. Lo generacional
 - e. Por su personalidad.

Unidad II: Las actitudes en la atención al cliente

- El servicio al cliente y el momento de la verdad.
- Los ciclos de servicio al cliente.
- Encuestas de satisfacción del cliente.
- Las normas y reglas en el servicio al cliente.
- Identificando las actitudes en el servicio.
- Desarrollando una buena actitud de servicio.
- Trato telefónico con el cliente.
- Trato por medio de correo electrónico.
- Trata por redes sociales.
- Importancia de retener y fidelizar a los clientes.



Unidad III: Inteligencia Emocional y la atención a clientes

- La Inteligencia Emocional.
- Identificando nuestras emociones.
- Cómo controlar nuestras emociones.
- Desarrollando estrategias de automotivación.
- Identificando las emociones de nuestros clientes.
- Manejando las emociones de nuestros clientes.
- Competencias emocionales.

Unidad IV: Escenarios de servicio al cliente

- El servicio al cliente en los medios sociales
- Estrategias para el servicio en medio sociales
- Las quejas y el cliente
- ¿Por qué no reclaman los clientes?
- Comportamiento del cliente insatisfecho
- Causas de insatisfacción
- Características generales del cliente insatisfecho
- Clientes y situaciones difíciles
- Personal en contacto con los clientes y reclamantes
- Decálogo de la atención al cliente
- Comunicación no verbal de presentante y cliente
- La actitud personal de servicio y las quejas
- Trato con clientes disgustados
- Estrategias para recuperar clientes insatisfecho

 Soluciones empresariales

- Presencial o virtual
- Grupos online 6+ participantes
- InHouse desde 10 participantes
- Contenidos personalizados
- Plataforma interactiva moderna



Modalidad

100% Virtual

Duración

5 semanas

12 horas

Forma de pago

Depósito o transferencia

Inversión (Único pago)

RD\$: 7,500.00

Transacciones bancarias

- Banco: Banreservas
- Cuenta corriente: 9601879916
- A nombre de: CI Comunicación Integral, SRL.
- RNC: 131805851
- Correo electrónico: ci.comunicacionintegral@gmail.com

**Para completar el proceso de inscripción debes enviar el comprobante de la transacción vía correo electrónico, indicando tu nombre, datos del curso pagado.*



Contacto

Oficina: 809-476-9975

WhatsApp: 829-773-9975

Calle Ana Teresa Paradas No. 10, Mirador Sur, Santo Domingo,
República Dominicana.

Certificado

Te puede certificar en el **Workshop Gestión efectiva de Atención al cliente** con la realización de un proyecto final como resultado de los conocimientos adquiridos y competencias desarrolladas.





COMUNICACIÓN
INTEGRAL

Haciendo futuro con ideas.