



ATENCIÓN AL CLIENTE Y CALIDAD EN EL SERVICIO

OBJETIVO GENERAL

Desarrollar en los participantes las competencias, habilidades y herramientas necesarias para brindar una atención al cliente de excelencia, fortaleciendo la comunicación interpersonal, la resolución efectiva de situaciones complejas, la orientación al servicio y la construcción de relaciones positivas que contribuyan a la satisfacción y fidelización de los clientes.

DIRIGIDO A

Personal de atención al público, vendedores, recepcionistas, administrativos, operadores de centros de atención, emprendedores, supervisores, responsables de áreas comerciales y de servicios, así como toda persona que mantenga contacto directo o indirecto con clientes internos o externos.

MODALIDAD

Teórico-Práctica presencial, con una combinación de exposiciones conceptuales, análisis de casos, ejercicios individuales y grupales, simulaciones de situaciones reales, dinámicas participativas y herramientas de autoevaluación.

DURACIÓN SUGERIDA

8 horas reloj distribuidas en 4 módulos de 2 horas cada uno.

TEMARIO

MÓDULO 1: Fundamentos De La Atención Al Cliente

- Concepto e importancia de la atención al cliente.
- El cliente como eje de la organización.
- Calidad de servicio y experiencia del cliente.
- Tipos de clientes y sus características.
- Expectativas y necesidades del cliente.
- La imagen personal e institucional en la atención.

MÓDULO 2: Comunicación Efectiva Y Habilidades Interpersonales

- La comunicación en el proceso de atención.
- Escucha activa y empatía.
- Comunicación verbal y no verbal.
- Lenguaje positivo y asertividad.
- Técnicas para generar confianza y credibilidad.
- Manejo de conversaciones difíciles.

MÓDULO 3: Manejo De Quejas, Reclamos Y Situaciones Conflictivas

- Identificación de conflictos frecuentes en la atención.
- Técnicas para la gestión de reclamos.
- Manejo de clientes insatisfechos o difíciles.
- Resolución de problemas orientada al cliente.
- Control emocional en situaciones de tensión.
- Transformación de reclamos en oportunidades de mejora.

MÓDULO 4: Excelencia En El Servicio Y Fidelización De Clientes

- Cultura de servicio y orientación al cliente.
- Factores que generan satisfacción y fidelización.
- Atención presencial, telefónica y digital.
- Seguimiento y posventa.
- Indicadores de calidad del servicio.
- Elaboración de planes de mejora en la atención.

Certificación: Se entregarán certificados de asistencia o aprobación de cursada a quienes hayan cumplido con el 75% de asistencia y/o presentado el trabajo final.