



DURACIÓN

20 HORAS

DIRIGIDO A

Auxiliares administrativos, auxiliar en mercadeo y venta, impulsores, profesionales en servicio al cliente y áreas afines, interesados en desarrollar habilidades en atención y servicio al cliente.

OBJETIVO

Fortalecer las competencias necesarias para ofrecer un servicio al cliente excepcional, aplicando técnicas de comunicación efectiva, manejo de conflictos y estrategias de fidelización. Además, promover la implementación de políticas de atención que incrementen la satisfacción y confianza de los usuarios.

CONTENIDO DEL CURSO

INTRODUCCION A LA ATENCION DEL CLIENTE

- FUNDAMENTOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE
- ATENCIÓN ORIENTADA AL CLIENTE

INTRODUCCION AL SERVICIO AL CLIENTE PERSONALIZADO

- CONOCIMIENTO DEL CLIENTE
- ESTRATEGIA DE PERSONALIZACIÓN

INTRODUCCION A LA RESOLUCION DE CONFLICTOS CON CLIENTES

- ESTRATEGIA PARA RESOLVER PROBLEMAS CON CLIENTES
- CLAVES PARA MANEJAR CLIENTES DIFÍCILES

INTRODUCCION AL SOPORTE TECNICO

- SOPORTE TECNICO EN ATENCION AL CLIENTE
- SEGUIMIENTO PARA CASO DE SOPORTE TECNICO
- CONCLUSION AL CURSO DE ATENCION AL CLIENTE