



ATENCIÓN AL CLIENTE



Mónica Guardia
Educación continua
monica.guardia@unicyt.net
Cel: 65539031

DIPLOMADO EN ATENCIÓN AL CLIENTE: EFICIENTE, EFECTIVA Y PRODUCTIVA

OBJETIVOS

1. Desarrollar sus habilidades de comunicación y de relación con el cliente.
2. Recuperar clientes insatisfechos o potenciales desertores
3. Utilizar técnicas y habilidades de comunicación para atender, fidelizar y vincular al cliente

MODELO PEDAGÓGICO

- *Flipped Learning* (clase dinámica en equipo, desarrollo analítico virtual y presencial)

BENEFICIOS

- Exposición del consultor formador
- Trabajos individuales y en grupo
- Estudio de casos
- Intercambio de experiencias
- Aula virtual de apoyo
- Influir y movilizar a terceros sin ejercer una autoridad jerárquica
- Mejorar las relaciones transversales desde proveedores a clientes internos o externos
- Desarrollar un liderazgo aún más eficaz
- Reforzar su capital de contactos y relaciones
- Influir en la relación con el cliente y reforzar la función de atención al cliente
- Superar las ideas convencionales sobre el servicio al cliente
- Reforzar su saber hacer en las relaciones interpersonales

- Ganar en soltura y eficacia.

DURACIÓN

- 112 horas
- Presencial: 56 horas
- No presencial: 56 horas

PLAN DE ESTUDIOS

MÓDULO I: Comunicación y habilidades de relación interpersonal

MÓDULO II: Recuperación de clientes insatisfechos o potenciales desertores

MÓDULO III: Atención al cliente corporativo: vincular y fidelizar

MÓDULO I: COMUNICACIÓN Y HABILIDADES DE RELACIÓN INTERPERSONAL

DIRIGIDO A

- Empleados, secretarias, asistentes, personal de apoyo en contacto directo con clientes
- Profesionales que deseen desarrollar sus habilidades de comunicación para influir y aumentar su efectividad
- Consultores, jefes de proyecto y responsables de equipo, personal de atención al cliente
- Profesionales que necesiten de la cooperación de mandos funcionales sobre los cuales no tienen autoridad

DURACIÓN

- 32 horas
- Presencial: 16 horas
- No presencial: 16 horas

OBJETIVOS

- Incorporar herramientas y técnicas de comunicación para desarrollar su capacidad de relación
- Movilizar sus recursos personales para aumentar su seguridad en la comunicación y la relación interpersonal
- Influenciar e involucrar a los demás sin hacer uso de la autoridad jerárquica
- Facilitar las relaciones con colaboradores, clientes y/o proveedores.
- Ganar en satisfacción personal gracias a relaciones profesionales más productivas
- Reforzar su capital de contactos y relaciones

MÓDULO II: RECUPERACIÓN DE CLIENTES INSATISFECHOS O POTENCIALES DESERTORES

DIRIGIDO A

- Empleados, secretarías, asistentes, personal de apoyo en contacto directo con clientes
- Todas las personas en relación permanente con los clientes internos y externos que viven las reclamaciones como situaciones estresantes o conflictivas

DURACIÓN

- 32 horas
- Presencial: 16 horas
- No presencial: 16 horas

OBJETIVOS

- Mejorar la calidad de la comunicación con sus clientes
- Establecer una comunicación individualizada con sus clientes
- Tratar las reclamaciones con el nivel de exigencia que demanda el mercado
- Transmitir una imagen de empresa orientada al servicio
- Transformar al cliente descontento en un cliente fiel y satisfecho
- Dominar el estrés y mantener una actitud positiva ante un cliente difícil o una situación conflictiva

MÓDULO III:

ATENCIÓN AL CLIENTE CORPORATIVO: VINCULAR Y FIDELIZAR

DIRIGIDO A

- Todas las personas en contacto directo con el cliente, desde la preventa a la post-venta, cara a cara, por teléfono o mail
- Toda empresa que considere como objetivo primordial la fidelización del cliente

DURACIÓN

- 48 horas
- Presencial: 24 horas
- No presencial: 24 horas

OBJETIVOS

- Cambiar su paradigma sobre la relación cliente y empresa
- Comprender los factores que generan la fidelidad del cliente
- Identificar las prácticas y cualidades que fidelizan al cliente
- Desarrollar una calidad de contacto que marque la diferencia
- Generar confianza en el cliente
- Desarrollar la escucha activa y empática
- Aumentar su capacidad de influencia