



Técnicas de **Calidad** Para el **Servicio al Cliente**

FRANQUICIA SENCE

Las empresas cuyo negocio requiere contar con personal de Servicio al Cliente necesitan que sus colaboradores sean capacitados en técnicas de calidad orientadas para tales fines con el objetivo de que estos trabajadores sean capaces de desarrollar y aplicar habilidades que les permitan brindar una atención con altos estándares de calidad.

DIRIGIDO A

- Ejecutivos de Ventas.
- Ejecutivos de Servicio al Cliente.

REQUISITOS DE INGRESO

Trabajar en áreas de ventas o atención de público o servicio al cliente.

METODOLOGÍA

Las clases usarán una metodología presencial/participativa, es decir, el alumno asimilará los conocimientos a partir de la utilización práctica de los conceptos. Para esto se implementarán dinámicas grupales de diverso tipo a fin de mantener una atención constante y lograr con ello una adecuada incorporación de los conceptos y desarrollar la capacidad práctica de utilizar estos elementos en las funciones laborales de cada participante.

OBJETIVO

El participante que apruebe el curso podrá aplicar técnicas de calidad orientadas al Servicio al Cliente: Habilidades comunicativas y modelo de eficiencia en la atención y entrega del servicio, entre otras.

EVALUACIONES

Evaluación práctica consistente en un taller en el que se medirá la aplicación de los conocimientos aprendidos a través de una lista de verificación que considerará el identificar correctamente los aspectos generales de la calidad del servicio; aplicar adecuadamente las técnicas de calidad en el servicio al cliente y emplear correctamente las habilidades de expresión corporal frente al cliente.

CONTENIDOS

Identificar los aspectos generales de la calidad del servicio empleando habilidades comunicativas y de colaboración

- La calidad en el servicio.
- Juicio de los clientes.
- Comunicación y conversaciones: Empatía, asertividad, hacerse cargo de sí mismo y del otro.
- Competencias al servicio del cliente.
- Importancia del “Trabajo en Equipo” para lograr una buena coordinación y satisfacción en mi cliente interno y externo.
- Sentido de pertenencia, colaboración y competencia.

Aplicar técnicas de calidad en el Servicio al Cliente utilizando estrategias de Servicio

- La estrategia de servicio.
- Conocimiento de los clientes: ¿Atender al público o entender a las personas?.
- Nuestro rol como clientes internos.
- Las claves del buen servicio.
- Identificar los elementos de contexto.

Emplear métodos de comunicación con el cliente aplicando habilidades de expresión corporal

- Expresión corporal.
- Conciencia del cuerpo, movimiento y voz.
- Habilidades de presentación personal ante clientes: Dicción, modulación, ritmo, claridad del discurso.

CÓDIGO SENCE

1237967265.

DURACIÓN

8 Horas.

VALOR POR ASISTENTE

\$ 129.832.