

CALIDAD EN LA ATENCION DE CLIENTES

Objetivos	Principales Unidades Temáticas
<p>Al finalizar el curso-taller los participantes estarán capacitados para:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conocer y aplicar los principios básicos de la atención a los clientes. • Manejar una pauta de excelencia en el servicio de calidad a clientes en la gestión comercial • Conocer y aplicar ciertas habilidades interpersonales claves y de comunicación que facilitan la atención del cliente y hacer más eficaz la gestión comercial. • Aplicar algunas técnicas creativas para "sorprender" con el servicio a sus clientes. • Definir lo que el cliente realmente necesita y quiere • Manejar efectivamente objeciones, quejas y situaciones difíciles con clientes, ofreciendo alternativas y soluciones. • Manejar técnicas que mejoren los niveles de satisfacción en la atención a los clientes. • Conocer y dominar técnicas que permitan mejorar la efectividad del proceso de ventas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Principios básicos de la atención a los clientes. • Modelo de excelencia en el servicio a los clientes. Reglas doradas. • Tipos de Clientes • Psicología de las destrezas humanas más importantes: establecimiento del rapport, detección de necesidades y motivaciones humanas, la comprensión empática, y el comportamiento asertivo. • Principios creativos para sorprender positivamente a los clientes. • Modelo QW de interacción y comunicación • Instructivo para "perder clientes" • La Comunicación • Gestión de Clientes difíciles, manejo de objeciones y reclamos • Uso de la voz y las palabras. Fonética y Oratoria (Este Módulo es opcional y es impartido por un Periodista y destacado Locutpr radial)
<p>Dirigido a:</p>	<p>Personal de contacto con clientes Supervisores Jefaturas</p>
<p>Metodología:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Presentación de contenidos y exposición. • Talleres vivenciales con dinámicas y ejercitaciones prácticas de role playing.
<p>Duración</p>	<p>20 horas</p>
<p>N° de alumnos</p>	<p>20 alumnos</p>
<p align="center">Clientes Importantes</p>	
	
<p>Fanor Velasco 16, Santiago – CHILE Fono:(56-2) 2380 0500, aromero@dollenzconsultores.cl dollenz@dollenzconsultores.cl www.dollenzconsultores.cl</p>	