

## ATENCIÓN AL CLIENTE

<b>Código SENCE</b>	1237829868
<b>Objetivos Generales</b>	El programa permite a los participantes desarrollar actitudes, habilidades y técnicas de atención y trato a clientes, para la entrega de un servicio de calidad. Al término del curso los participantes serán capaces de: Aplicar conocimientos y técnicas de atención al cliente en la entrega de servicios, siendo capaces de dar una atención de calidad tanto presencial como telefónicamente.
<b>Duración</b>	16 horas cronológicas
<b>Participantes</b>	30
<b>Horario</b>	A convenir
<b>Población Objetivo</b>	Orientado a personas que realizan labores directamente relacionadas con la entrega de servicios y una atención directa de público (interno y externo).
<b>Principales Contenidos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Definiciones conceptuales de calidad de atención al cliente. Dimensiones de la calidad de servicio. El rol del factor humano en la entrega de un servicio de calidad. Cultura de servicio en el desempeño cotidiano. Habilidades y actitudes en una atención de calidad.</li> <li>✓ Etapas en la atención al Cliente y su relevancia de cómo las abordamos: Recepción, detección de necesidades, información clara, solución de dudas, despedida. Visualización de las competencias necesarias para abordar cada etapa. Actividad punto de mira: Detección de puntos críticos en las etapas de atención al cliente presencial y telefónico</li> <li>✓ Técnicas de comunicación efectiva en la atención al cliente. Actividad de entrenamiento del mensaje, la forma y el contenido. Aplicación de técnicas para la escucha activa. Técnicas de respiración para el manejo del tono y ritmo de la voz. El feed-back positivo: La sonrisa a través del teléfono: Los contagios telefónicos, tono, humor.</li> <li>✓ Técnicas de comunicación no verbal en la atención al cliente. La inteligencia emocional para el control de situaciones difíciles. Técnicas de negociación y escalada asertiva manejo de la empatía frente a clientes cómo rebatir, asertivamente, objeciones diferencias de género en la atención al cliente.</li> </ul>
<b>Tipo de Programa</b>	Programa Cerrado o Especiales para Empresas
<b>Valor por Participante</b>	\$64.000