

## ATENCIÓN DE CALIDAD AL CLIENTE

<b>Código SENCE</b>	1237839879
<b>Objetivos Generales</b>	El programa entrega a los participantes herramientas cognitivas, referidas a mejorar la calidad de la atención al cliente en su contexto específico de desempeño. El participante podrá reconocer y aplicar conceptos vinculados a la comunicación, su función e importancia en hábitos laborales, de socialización, responsabilidad e impacto en la Atención al Cliente.
<b>Duración</b>	06 horas cronológicas
<b>Participantes</b>	30
<b>Horario</b>	A convenir
<b>Población Objetivo</b>	Orientado a Personas que realicen labores directamente relacionadas con la entrega de servicios y/o Atención de Público.
<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.</li><li>✓ Etapas en la atención al cliente y su relevancia de cómo las abordamos detección de necesidades información clara, solución de dudas visualización de las competencias necesarias para abordar cada situación.</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/usuario.</li></ul>
<b>Tipo de Programa</b>	Programa Cerrado o Especiales para Empresas
<b>Valor por Participante</b>	\$24.000