

## MANEJO DE CLIENTES Y SITUACIONES DIFÍCILES

<b>Código SENCE</b>	1237823259
<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: Entregar una atención de calidad al cliente presencialmente y vía telefónica, utilizando la estrategia más efectiva para abordar a cada cliente y centrando el desempeño en la satisfacción final de este.
<b>Duración</b>	25 horas cronológicas
<b>Participantes</b>	30
<b>Horario</b>	A convenir
<b>Población Objetivo</b>	Orientado a personas y/a equipos que se desempeñen en tareas operativas, administrativas y/o ejecutivas, que deban realizar para la entrega de servicios y/o atención al cliente (interno-externo).
<b>Principales Contenidos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Introducción al concepto de atención al cliente. Las exigencias y demandas de los clientes en la evaluación de un servicio de calidad. Visualización y caracterización de clientes y situaciones difíciles. Autodiagnóstico estratégico: Mis fortalezas y debilidades en la atención al cliente.</li> <li>✓ Etapas de la atención al cliente: Recepción, detección de necesidades, información clara, solución de dudas, cierre del contacto telefónico. Comunicación en la atención al cliente vía telefónica: El proceso de comunicación, saber escuchar y escucha activa, el mensaje, la forma y el contenido, tono y ritmo de la voz, las barreras de comunicación vía telefónica, el feed-back positivo.</li> <li>✓ Ensayo y visualización del contacto telefónico. Modeling utilizando las técnicas de comunicación y abordaje de tipos de clientes. Aplicación de técnicas de comunicación asertiva. Aplicación de estrategias para abordar tipos de cliente. Feedback Grupal.</li> <li>✓ Matriz de clientes. (Perfil del cliente genérico y específico). Manejo de quejas y situaciones difíciles: Las objeciones, las defensas de los clientes, cómo rebatir objeciones. La inteligencia emocional para el control de situaciones difíciles. Las frases que se deben evitar.</li> <li>✓ La sonrisa a través del teléfono. Los contagios telefónicos: Tono y humor. Técnicas de negociación y escalada asertiva. Manejo de la empatía frente a clientes. Diferencias de género en la atención al cliente.</li> <li>✓ Técnicas de recuperación para el bienestar personal y el auto cuidado.</li> </ul>
<b>Tipo de Programa</b>	Programa Cerrado o Especiales para Empresas
<b>Valor por Participante</b>	\$100.000