

## **OBJETIVOS**

Al finalizar el curso, los participantes estarán en condiciones de resolver problemas en la presentación de servicios de atención de clientes, mediante el manejo de técnicas para una atención al público eficaz. Además aplicarán las herramientas necesarias para tratar en forma efectiva con diferentes tipos de interlocutores y así gestionar relaciones que perduren en el tiempo.

## **TEMARIO**

### **1. PERSONAL QUE ATIENDE AL PÚBLICO**

- Atención al Cliente.
- La Organización como sistema.
- La calidad de servicio.
- Las normas de calidad.
- El grupo dentro de la organización formal.
- El equipo de trabajo.
- El valor de los equipos de trabajo.

### **2. LA TAREA DE ATENCIÓN AL PÚBLICO**

- Normas básicas en la atención al cliente.
- Como ganar clientes.
- Medir la satisfacción del Cliente.
- Formas de hacer que el cliente regrese.
- Claves del éxito de un equipo de trabajo.
- El conflicto y negociación.
- Actitud frente al conflicto.
- Estrategias de resolución de conflictos.

### **3. COMUNICACIÓN EFECTIVA PARA LA ATENCIÓN AL PÚBLICO**

- La Comunicación.
- Habilidades eficaces para escuchar.
- La comunicación del servicio.
- Comunicación Efectiva.
- Proceso de comunicación Interpersonal.
- Las barreras de la comunicación.

#### **4. LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES**

- Tipos de necesidades de los clientes.
- Motivos por lo cual el consumidor compra.
- La percepción del cliente.
- Estrategias de Servicio.
- Normas generales de relaciones públicas.
- Secuencia de la tarea de atención al público.
- Atención al teléfono.

#### **5. PROBLEMAS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO**

- Como identificar un problema.
- Técnicas de solución de problemas.
- Los problemas más frecuentes en la atención al público.

#### **6. INTELIGENCIA EMOCIONAL**

- Definición de Cliente.
- La Asertividad.
- La Empatía.
- El Autodominio.
- Normas de calidad de servicio.
- Tipos de clientes.

**DURACION:** 30 Horas



## **Sin Mínimo de Participantes**

**Curso disponible para comenzar en forma inmediata**

**Más de 500 Empresas e Instituciones Clientes**

### **Certificado**

Todos los participantes que cumplan los requisitos de aprobación, recibirán un Certificado / Diploma de nuestra Organización.

### **Requisitos de Aprobación**

La nota mínima para aprobar es de 80 puntos de 100

### **Experiencia**

Procace Capacitación imparte Cursos desde 1995

### **Certificación**

Procace Capacitación se encuentra certificada en ISO 9001 y NCh 2728