

ATENCIÓN AL CLIENTE



A QUIEN VA DIRIGIDO

Todas aquellas personas de la organización que comunican y brindan servicios directamente a clientes externos.



OBJETIVO GENERAL

Sensibilizar a los participantes sobre la importancia de las relaciones entre profesional y cliente en la percepción de la calidad de servicio.



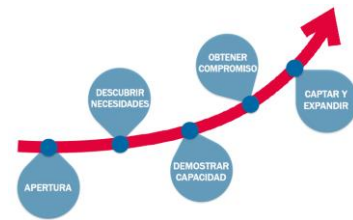
OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Definir los puntos clave que configuran una calidad de Atención al cliente excelente.
- Identificar las barreras existentes, freno a la Atención al cliente excelente.
- Desarrollar las habilidades y técnicas que nos permiten ofrecer una Atención al cliente excelente.



CONTENIDOS

- Qué implica una atención al cliente excelente
- En que consiste la atención al cliente
- Generemos valor
- Relación con el cliente
- Fases de la relación
- Las necesidades del cliente
- Herramientas para el tratamiento de quejas
- El comportamiento asertivo



DURACIÓN

16 h.