

TÉCNICAS PARA LA ATENCIÓN DE CLIENTES



CÓD.SENCE 1237934895

Objetivo General

Identificar y aplicar herramientas que permitan una administración eficiente ante las expresiones de insatisfacción planteadas por clientes hacia la organización.

Objetivos específicos

- Describir las principales causas de la insatisfacción de clientes.
- Manejar los elementos que influyen en el manejo de quejas y reclamos.
- Aplicar herramientas prácticas de observación, análisis, crítica y negociación en la atención de reclamos.
- Contar con personas que atienden a sus clientes adopten actitudes profesionales de servicio al cliente.

Requisitos

Conocimientos básicos de técnicas de atención de público.

Dirigido a

- Secretarías y/o personal con cargos de contacto permanente con clientes.
- Administrativos.
- Usuarios.
- Público en general.

Beneficios

- Influir en la relación con el cliente y reforzar la función de atención al cliente.
- Superar las ideas convencionales sobre el servicio al cliente.
- Reforzar su saber hacer en las relaciones interpersonales.
- Ganar en soltura y eficacia.

Temario

I Describir las principales causas de la insatisfacción de clientes.

- Errores de comunicación y en la atención de personas.
- Equivocaciones en la entrega de información.
- Incumplimiento de lo que se ofrece.
- El servicio y el exceso de burocracia.

II Manejar los elementos que influyen en el manejo de quejas y reclamaciones.

- Sensibilización en el proceso de quejas
- Las razones de un reclamo.
- La insatisfacción de los clientes.
- Comunicación y creatividad para enfrentar situaciones complejas.
- Administración eficiente de quejas y reclamos.
- Importancia de la asertividad, empatía, el autocontrol al momento de atender reclamos.

III Aplicar herramientas prácticas de observación, análisis, crítica y negociación en la atención de reclamos.

- 8 pasos para tratar las quejas en forma adecuada y profesional.
- ¿Cómo tratar las quejas por escrito?
- Sugerencias básicas para el cambio
- La nueva cultura de las quejas, las objeciones.
- La queja más frecuente en los clientes.
- Tipos de objeciones, su tratamiento a través de la argumentación, demostración, información, refutación y acuerdo.
- Negociación y acuerdos.
- Tipos de acuerdos.
- Recomendaciones para los acuerdos.
- La escucha activa como la técnica más efectiva para superar las objeciones.

GESTION22
Capacitación

Relator: Natali Nicole Reyes Morales

Duración: 12 horas

Aprobación y Asistencia: 75%

