

Fortaleciendo la Atención al Cliente

OBJETIVO:

Brindar a los participantes los conocimientos, técnicas y herramientas necesarias que les permitan aportar un servicio de calidad y afianzar destrezas de interacción efectivas que redunde en la satisfacción plena del cliente

DIRIGIDO A:

Personal de la organización que requiera conocimientos sobre los principios y estrategias de atención al cliente, la comunicación y relaciones, como herramientas para hacer el trabajo más fácil y convertir clientes insatisfechos en prospectos rentables.

CONTENIDO

UNIDAD 1. Introducción

UNIDAD 2. Competencias individuales

UNIDAD 3. Factores indispensables de una buena comunicación

- ¿Cómo mejorar la capacidad de comunicación para una atención de calidad?
- Coordinación de Acciones
- Estilos de comunicación

- La atención al cliente a través de los canales: personal, telefónica, Internet
- PNL en la atención al cliente

UNIDAD 4. La atención al cliente como expresión de calidad de servicio

- ¿Quién es y qué quiere nuestro cliente?
- Tipos de cliente... y los clientes difíciles
- Manejo de quejas
- Reglas de oro en la atención al cliente

INSTRUCTORAS:

Marlene Fernández: Licenciada en Administración de Recursos Humanos. Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez. 1997
Experiencia Profesional

Profesional con más de veinte años de experiencia en distintas áreas del manejo de recursos humanos. Desde el año 2003 ha realizado actividades de consultoría en el área de recursos humanos y desarrollo organizacional, así como diseño, organización y dictado de cursos de capacitación en las áreas gerencial, secretarial y de crecimiento personal.

Celene Cova Godoy: Licenciada en Relaciones Industriales. Universidad Católica Andrés Bello. 1980.

Experiencia Profesional

Profesional con más de veinte años de experiencia en distintas áreas del manejo de recursos humanos y organización. Broadbanding. Consultoría y Facilitación para procesos de análisis de efectividad organizacional. Instrucción y Diseño Eventos de Formación para áreas de Crecimiento

Personal, Coaching Empresarial orientados a necesidades de personal supervisorio-gerencial, secretarial y demás especialidades

INCLUYE: Manuales, Material de Apoyo, Certificado de Asistencia y Refrigerios (*incluye almuerzo*).
CUPO MÁXIMO: 10 participantes.
HORARIO: DE 8:00 am – 5:00 pm