

TÉCNICAS DE EXCELENCIA PARA EL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE



OBJETIVO

Aplicar técnicas de excelencia en el servicio y atención al cliente, considerando los protocolos y objetivos de la organización.

MÓDULOS

I: FUNDAMENTOS DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE

Reconocer los fundamentos de atención al cliente, considerando el impacto y fidelización de clientes.

II: HABILIDADES DE COMUNICACIÓN EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE

Identificar las técnicas de comunicación, considerando experiencias situacionales.

III: RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS Y TOMA DE DECISIONES

Describir situaciones difíciles para la toma de decisiones y que se resuelvan adecuadamente



IV: GESTIÓN DE CLIENTES DIFÍCILES Y CONFLICTOS

Describir la gestión de clientes difíciles y conflictos, considerando oportunidades y soluciones.

V: SERVICIO AL CLIENTE EN DIFERENTES CANALES

Explicar los diferentes canales de atención al cliente, según protocolos de la organización.

VI: CONSTRUCCIÓN DE RELACIONES Y FIDELIZACIÓN DEL CLIENTE

Aplicar técnicas de construcción de relaciones, considerando la fidelización y satisfacción al cliente.

VII: MEJORA CONTINUA Y ADAPTABILIDAD

Aplicar técnicas de mejora continua en la atención al cliente, según objetivos de la organización.