

TEMARIO DE CURSO

- TÉCNICAS Y HABILIDADES PARA EL SERVICIO AL CLIENTE



- **CÓDIGO INTERNO: DP-010**

OBJETIVO(S) DEL CURSO:

Al finalizar el curso el participante será capaz de identificar y aplicar técnicas adecuadas para el servicio al cliente. Asimismo será capaz de utilizar habilidades para actuar frente al cliente en situaciones de dificultad.

I MÓDULO “HABILIDADES CLAVES PARA EL ÉXITO EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE”

1. Capacidad de escuchar a los clientes.
2. Empatizar involucrándose con el cliente.
3. Sonreír como actitud básica.
4. Capacidad de memorizar protocolos y directrices.
5. Habilidades de la gestión del tiempo.
6. Gestión de las emociones personales.
7. Profesionalismo.
8. Organización.

II MÓDULO “ELABORACIÓN DE UN PROTOCOLO DE ATENCIÓN”

1. Reconocimiento del perfil del vendedor
2. Identificación del tipo de cliente.
3. Análisis de las necesidades del cliente.
4. Asertividad.
5. Satisfacción del cliente.
6. Técnicas de venta.
7. Trabajo en equipo.

III MÓDULO “LA COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE”

1. Aprender a escuchar.
2. Expresar en forma clara y precisa lo que se quiere decir.
3. Técnicas de comunicación para empatizar con los clientes.
4. Comunicación profesional a través de teléfono, email, chat y en persona.
5. Lenguaje corporal frente al cliente.

IV MÓDULO “SATISFACCIÓN DE LAS EXPECTATIVAS DEL CLIENTE”

1. Cliente Frustrado.
2. Cliente Satisfecho.
3. Cliente fidelizado.
4. Manejo de objeciones.

METODOLOGÍA DE APRENDIZAJE

Curso teórico práctico. Las sesiones teóricas se organizan en torno a las exposiciones del relator el que presenta los contenidos asistido con un soporte audiovisual. En la parte práctica se realizan video foros, simulaciones de atención de público en las que los participantes asumen activamente roles que el relator adjudica para luego ser analizadas y talleres en los que se optimizan actitudes y técnicas de venta con su posterior discusión grupal.

DURACIÓN

- 16 Horas Cronológicas

NOTA: ESTE TEMARIO ES SUCEPTIBLE DE SER MODIFICADO A PETICIÓN DE QUIEN CONTRATE EL CURSO, CON EL FIN DE ADECUARLO A LOS REQUERIMIENTOS ESPECÍFICOS DE UNA DETERMINADA EMPRESA.

