

CURSO : TÉCNICAS DE ATENCIÓN A PÚBLICO

DESCRIPCIÓN / Fundamentación Teórica:

Actualmente ha aumentado el número de empresas en el mercado. Muchas de ellas apuntan al mismo segmento objetivo, con productos y/o servicios similares, lo que implica que cada vez sea más difícil sobrevivir en un entorno tan competitivo.

La calidad con la que se atiende a los clientes y el servicio que se les brinda durante el proceso de atención a público, son las herramientas que permiten a la empresa diferenciarse de la competencia. A través del mejoramiento permanente de la calidad del servicio, se busca mantener la satisfacción de los clientes, por lo que es fundamental contar con las herramientas que permitan relacionarse satisfactoriamente con los clientes, brindando una atención de excelencia que apunte a satisfacer sus necesidades.

Así cobra importancia este curso de capacitación, que permitirá optimizar las relaciones con los clientes y mejorar finalmente la productividad.

OBJETIVO

Aplicar técnicas que permitan una comunicación eficaz, lenguaje asertivo y conductas adecuadas para el manejo de clientes de acuerdo a su tipología. Esto basado en los estándares de calidad de servicio de acuerdo a los requerimientos de la industria de servicios.

DIRIGIDO A :

Todo aquel personal ejecutivo y/o administrativo que tiene relación con público externo / interno.

FACILITADORES:

Ingenieros Civiles Industriales - Ingenieros comerciales - psicólogos organizacionales.

Información General

Duración: 9 hrs

El Curso incluye: Carpeta con material del curso, diploma y archivo digital.



Particulares, consulte por facilidades de pago.



Así se paga hoy!

CURSO : TÉCNICAS DE ATENCIÓN A PÚBLICO

Metodología:

El curso se desarrolla con una metodología teórico – práctico, con exposición directa del relator y la intervención de los participantes a través del desarrollo de ejercicios prácticos y análisis de casos generando debate y plenario respecto de la aplicación de los contenidos.

CONTENIDO

MÓDULO 1:

1. Concepto y principio básico de la comunicación.
2. Factores y porcentajes de incidencia en la interacción.
3. La asertividad como una herramienta útil.
4. Manejo corporal de uso de la respiración
5. Una actitud empática.

MÓDULO 2:

1. Definición del concepto de calidad deservicio. (¿Cómo atiendo a un cliente?)
2. Las ventajas de una actitud proactiva, positiva para generar un impacto positivo en la atención.
3. La actitud empática y escucha activa
4. Incidencia de la atención de un cliente externo/interno.
5. Etapas y procesos en una atención

MÓDULO 3:

1. Administración del conflicto de manera efectiva.
2. Resolución de conflictos de manera efectiva.
3. Tipología de clientes y estrategias para la atención de estos