

Atención al Cliente

Objetivo

El participante reconocerá la importancia de su trabajo al atender al cliente y la cadena de relaciones que se forman dentro y fuera de la empresa. Aplicando nuevas formas de trato a los clientes.

Dirigido a:

Directores, Gerentes y todo el personal que atiende a clientes internos o externos, así como personas interesadas en su desarrollo profesional y personal y que quieran mejorar la imagen de la empresa y de sí mismos.

Contenido

- **Identificarse con la organización y el lugar de trabajo.**
 - El trabajo humano
 - Motivos para trabajar
 - Las relaciones del empleado con la empresa empleadora
- **Descubrir las Necesidades de los Clientes.**
 - Información, reclamaciones, recogida de opiniones y sugerencias
- **Comunicación Asertiva.**
 - Proceso de comunicación
- **Desarrollar una actitud profesional y dinámica**
 - Misión dentro de la empresa

- El arte de agradar a los clientes
- Necesidades de los Clientes.
- Habilidades en el Trato con el Cliente.
- **Situaciones Conflictivas.**
 - Los diferentes tipos de clientes
 - Las objeciones y tratamiento de quejas
 - Manejo de reclamos

Duración:

10 horas.

Metodología:

El programa se desarrolla a través de sesiones de demostraciones teórico prácticas, usando las técnicas de instrucción. A su vez el capacitado por medio de la práctica y la teoría adquiere habilidades y destrezas que le permiten atender a los clientes de una forma extraordinaria.

Recursos Didácticos

El apoyo de cada sesión se dará a través de:

- Diapositivas que faciliten el aprendizaje, así como de los ejercicios a realizar.
- Cañón.
- Pintarrón.