

TÉCNICAS DE CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE

MODALIDAD 100% ONLINE

CODIGO SENCE 1238001648



OBJETIVO GENERAL:

Aplicar técnicas de servicio al cliente respetando parámetros de calidad y mecanismos de enfrentamiento de situaciones difíciles.



OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Identificar los tipos de clientes según estilos personales, características y necesidades.
- Reconocer la importancia de la calidad de servicio al cliente considerando elementos a evitar en el proceso de atención.
- Aplicar técnicas de servicio al cliente considerando mecanismos de enfrentamiento de situaciones difíciles.



EMPRENDIENDO UN NUEVO VIAJE DE 100 HORAS ...

Ante todo, lo primordial es realizar una evaluación diagnóstica, debido a que esta revelará tus conocimientos en relación con el tema que nos aguarda

Las técnicas de calidad de servicio al cliente

Recuerda que solo es el punto de partida y luego puedas reconocer tus logros en este camino de la capacitación.

Posteriormente deberás ir recorriendo el camino e irás avanzando módulo a módulo adquiriendo más conocimientos y practicando con las actividades y reflexiones propuestas,

de modo tal de internalizar y aplicar lo que has aprendido en tu entorno laboral y maravillarte de las estrategias para aplicar técnicas de calidad de servicio al cliente siguiendo los protocolos establecidos por la empresa



CONTENIDO

Módulo I:

- Tipos de clientes
- Introducción al concepto de cliente
- La atención al cliente
- La importancia de reconocer el tipo de cliente
- Técnicas de aproximación de acuerdo a la tipología del cliente
- Tipos de necesidades y expectativas del cliente
- Actividad
- Caso
- Resumen

Módulo II:

- Calidad de Servicio al Cliente
- Modelos de Calidad de Servicio
- Modelo de Servicio y Cadena de Valor
- Momentos de Verdad
- Características del servicio centrado en el cliente
- Factores que influyen
- Elementos a evitar en el Servicio
- Actividad
- Caso
- Resumen

Módulo III:

- Técnicas de Servicio al Cliente
- Influencia de la situación y la propia conducta
- Comunicación Efectiva
- Comunicación Verbal y No Verbal
- La venta y sus técnicas
- Presentación
- Cierre de Ventas



APRENDE A TU RITMO MODALIDAD 100% ONLINE



CODIGO SENCE 1238001648

MODERNO CAMPUS VIRTUAL



100 HORAS

COSTO \$450.000

\$250.000
PRECIO OFERTA

webpay plus



WWW.ENFA.CL



MAYOR INFORMACIÓN

¡Contacta!

A una de nuestras Asesoras Académicas
Mesa Central: **+562 273 25394**

Celular :569 94419258

Email: admision@enfa.cl

Dirección: Bellavista 0379 Providencia

SÍGUENOS EN NUESTRAS REDES SOCIALES



INSTAGRAM: ENFAOTEC



FACEBOOK:

ESCUELADENEGOCIOS Y LIDERAZGO



LINKEDIN: ESCUELASENFA