

## **Temario de capacitación de atención y servicio al cliente.**

8 horas de capacitación

### **INTRODUCCIÓN**

- Método para detectar las 4 necesidades más importantes del cliente.
- Técnica científica para identificar las emociones del cliente.
- Los 3 momentos de verdad de la experiencia del servicio.
- Factores que afectan la percepción del cliente sobre el “factor tiempo” del servicio y como modificarlos a tu favor.
- **LA CALIDAD EN EL SERVICIO AL CLIENTE**
- Los elementos de la calidad.
- Factores tangibles que inciden en la satisfacción del cliente.
- Motivos de insatisfacción de los clientes.
- **TÉCNICAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE**
- Las habilidades requeridas en servicio al cliente.
- La empatía en el servicio.
- La fatiga en la atención directa con los clientes.
- El auténtico aprecio con los clientes.
- Técnicas de escucha e interrogación.
- Cómo aplicar la inteligencia emocional con tus clientes.
- Que decir y no decir al cliente.
- La mejor regla para contestar con asertividad a los clientes.
- Cómo tratar con los distintos tipos de clientes difíciles.
- Técnicas con cada uno.
- Leyendo el lenguaje no verbal del cliente difícil.
- **RELACIONES HUMANAS EN EL SERVICIO AL CLIENTE.**
- El trato y las buenas maneras. Cuando “tu”, cuando “usted”.
- El saludo y la presentación.
- La etiqueta del celular con los clientes.
- La etiqueta del email con los clientes.
- El comportamiento durante la entrevista con el cliente
- **TÉCNICA PARA CREAR E IMPLEMENTAR PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE.**
- Definición, objetivo, ámbito de aplicación, alcance
- Metodología para la creación de protocolos de servicio efectivos
- La atención cara a cara con el cliente
- La atención telefónica

### **Metodología de aprendizaje.**

La metodología de aprendizaje es mediante expositivas y participativas, desarrolladas mediante un sistema interactivo y dinámico con relación a cada unidad o módulo de trabajo, con apoyo de pautas de cotejo, ejercicios prácticos individuales y grupales en cada unidad de contenido, análisis de casos, usos de apuntes relativos a los temas del curso y trabajo en grupo