



SOLUCIONES
Inteligencia de Negocio

PROGRAMA

TÉCNICAS DE SERVICIO AL CLIENTE

Las organizaciones están insertas en mercados muy competitivos con productos y servicios cada vez más diferenciador. Los clientes están más empoderados y exigentes, y además buscan nuevas experiencias. Entonces, uno de los grandes desafíos es gestionar el área de servicio al cliente para mantener una posición competitiva. Por tal razón es preciso adquirir las competencias necesarias para una correcta atención de público.

Hoy en día la relación con los clientes se ha convertido en una de las preocupaciones centrales para toda organización privada o pública. Es fundamental establecer relaciones que permitan diferenciarse de la competencia y que generen valor a largo plazo. El objetivo de este curso, es que adquieras las herramientas necesarias para aplicar las técnicas de servicio al cliente y así lograr excelencia en el servicio en el que te desarrollas.



K-SOLUCIONES implementa recursos educativos y pedagógicos de alto impacto para el desarrollo del conocimiento, potenciando las herramientas digitales para un aprendizaje autónomo y eficiente como:

- ✓ Reducción de tiempos y costos en capacitación
- ✓ Acceso al programa 24 horas
- ✓ Descarga en múltiples dispositivos
- ✓ Implementación y certificación inmediata



SOLUCIONES
Inteligencia de Negocio

PROGRAMA

TÉCNICAS DE SERVICIO AL CLIENTE

Dirigido a:

El curso está dirigido a toda persona o profesional de cualquier área que requieran incrementar el nivel de habilidades comunicacionales en la atención de clientes. Se entregan conocimientos en la identificación y desarrollo de la sensibilidad, habilidades y conductas necesarias que se requieran para potenciar una estrategia eficaz en la atención del cliente de manera integral.

OBJETIVOS

- Identificar técnicas de comunicación efectiva basadas en las necesidades del cliente.
- Distinguir el concepto de comunicación enfocándose en sus diferentes tipos, formas y funciones.
- Aplicar técnicas de comunicación laboral de acuerdo a estrategia comunicacional y contexto.
- Aplicar estrategias de liderazgo de acuerdo a estilo y proceso comunicador.

UNIDAD 1

- ¿Cómo evalúa el cliente/ la clienta tu servicio?
- La importancia de saber mirar, escuchar y preguntar al cliente.
- Calidad y procesos de servicio al cliente
- Las necesidades del consumidor/ de la consumidora.
- Evaluación del comportamiento de atención
- Motivación y recompensas
- Comunicación con el cliente verbal/no verbal
- Pasos para una excelente atención al cliente
- Pasos para una excelente atención al/la cliente.
- ¿Qué hacer con los reclamos de tus clientes/as?
- Tratamiento de quejas y reclamaciones.
- Recomendaciones.

UNIDAD 2

- Comunicación y organización.
- ¿Qué es la comunicación?
- Conceptos y elementos de la comunicación.
- Tipos de comunicación.
- Funciones de la comunicación.
- Habilidades comunicativas.
- Comunicación y relaciones humanas.
- Comunicación como proceso interpersonal.
- ¿Cómo nos comunicamos?
- Aptitudes no verbales de la comunicación.
- ¿Qué es la inteligencia emocional?
- ¿En qué consiste la inteligencia emocional?



UNIDAD 3

- Comunicación al interior de la empresa:
- Propósito de la comunicación empresarial.
 - Tipos de comunicación empresarial
 - Redes de comunicación.
- Estrategias comunicacionales en la organización.
 - Comunicación activa en contextos laborales
 - El poder de la escucha activa.
 - Escuchar no es oír.
 - Escucha activa y comunicación eficaz.
 - Comunicación efectiva al interior de los equipos de trabajo.
- Conceptos y herramientas de la comunicación efectiva.
 - Habilidades implicadas en la comunicación efectiva.
 - Diseño de conversaciones efectivas al interior de los equipos de trabajos

UNIDAD 4

- Liderazgo y comunicación
 - La comunicación como clave diferenciadora de un liderazgo eficaz.
 - La dirección y el liderazgo.
 - La delegación de funciones.
 - Estilos de liderazgo.
- Estrategias de impacto que inciden en los demás.
- Seis estrategias de impacto utilizadas por líderes.