

DESCRIPTOR

TECNICAS DE SERVICIO DE CALIDAD EN LA ATENCION DEL CLIENTE

Antecedentes Generales

Duración Actividad: 16 hrs.

Nivel: No aplica

Público Objetivo: Técnicos y profesionales cuya principal labor es atención de clientes de mesón y en actividades de soporte a clientes

Requisitos Mínimos: No aplica

Perfil de Salida: Los participantes serán capaces desarrollar habilidades de Atención de Clientes y manejo de conflictos, previendo y resolviendo situaciones difíciles.

Objetivo General

Desarrollar un cambio de actitud frente al servicio de atención al cliente i, inculcando el concepto de "Excelencia" en el servicio entregado, a través, del refuerzo de competencias y habilidades, para un desarrollo de un proceso de atención integral de los clientes de la organización.

Objetivos Específicos

- Conocer herramientas comunicacionales y sociales que contribuyan a la excelencia del servicio al cliente.
- Desarrollar una actitud positiva frente a la atención, que permita elevar los índices de satisfacción interna y proyectarla hacia el exterior.
- Desarrollar y aplicar al trabajo diario los conocimientos y habilidades para una atención con excelencia.
- Desarrollar habilidades para el manejo de situaciones de manera asertiva manejando conflictos y quejas.

Metodología de Trabajo

Para alcanzar íntegramente cada uno de los objetivos planteados, se utiliza una metodología que da énfasis a la experiencia personal en el desarrollo de la actividad, de modo que los participantes hagan significativos sus aprendizajes, internalizándolos a través de su propio interés y participación.

Cada actividad se enmarca bajo una mirada constructivista, de modo que los participantes puedan construir sus conocimientos, lo que permite la experimentación activa y el análisis reflexivo.

Todos los conocimientos adquiridos requieren de la participación individual y grupal en la ejecución de la actividad, de modo que el conocimiento pueda ser, a la vez, co-construido.

Las herramientas utilizadas para lograr los objetivos, consideran:

- **Expertos en el Área:** Todas nuestras actividades cuentan con el apoyo de un experto en el contenido propuesto, lo que permite que el participante logre íntegramente los objetivos propuestos.
- **Manual:** Todas nuestras actividades cuentan con el apoyo de un manual de referencia complementario a las clases, para la resolución de dudas específicas.
- **Práctica:** Nuestras actividades centran su esfuerzo en la práctica de los contenidos revisados clase a clase, buscando una aplicación directa, con el fin de aumentar la transferencia de los conocimientos al puesto de trabajo.

Contenidos Propuestos

CALIDAD DE SERVICIO	HORAS
<ul style="list-style-type: none">• Calidad en la atención al cliente : El servicio de calidad, responsabilidad personal del servicio al usuario, mi misión en el servicio, concepto de calidad en la atención, mejoramiento constante, imagen corporativa.• Calidad de Servicio: Base para la creación de ventajas competitivas.• Cadena de servicio: Componentes claves de una atención de excelencia.• Proveedor Interno: Punto de partida de una adecuada atención.	
DESARROLLO DE HABILIDADES SOCIALES PARA LA OPTIMIZACIÓN DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE	HORAS
<ul style="list-style-type: none">• Habilidades sociales. Condicionantes que obstaculizan la comunicación e interacción social. (Reconocimiento de momentos de tensión identificando señales de alarma que afectan el rendimiento en la entrega del servicio).• Entrenamiento en habilidades sociales para establecer relaciones de calidad con los pares: conducta asertiva o socialmente habilidosa, conductas empáticas.	

ESTRATEGIAS PARA SITUACIONES CONFLICTIVAS CON EL CLIENTE	HORAS
<ul style="list-style-type: none"> • Pasos prácticos para solucionar los problemas en la atención del cliente : el respeto – las capacidades de escucha (activa y pasiva) – expectativas – verificación de la comunicación – iniciativa - aseguramiento de la satisfacción – tratamiento de objeciones (desviación de objeciones, asertividad controlada, sugestión efectiva) – dominar el comportamiento del cliente- tratamiento de quejas • Técnicas de expresión comunicativa (la voz, el lenguaje, el vocabulario, el silencio, la actitud frente a la atención) – reglas principales para una correcta atención – expresión correcta – estructuración del discurso. • Utilización de las competencias personales como herramientas en el servicio (Espacio, Utilización de la voz como recurso de control en situaciones difíciles, Expresividad Corporal, Improvisación. • Recurso expresivo apoyado en la espontaneidad y transparencia proyectada en reconocimiento positivo del enojo o malestar del cliente). 	