

Calidad de Servicio para la Gestión de Clientes en la empresa.

Duración: 100 horas

Código Sence: 12-38-0298-27

100% online



DESCRIPCIÓN

Les Halles, empresa certificada bajo la Norma Chilena de Calidad NCH 2728, ofrece el diplomado Aplicación de Técnicas de Calidad de Servicio para la Gestión de Clientes en la Empresa, en modalidad online asincrónico, en el interés de contribuir al desarrollo profesional de quienes se desempeñan en los diversos sectores de la economía nacional. De esta manera, obtienen certificado aquellos alumnos que cumplan con el plan de capacitación y aprueben las respectivas evaluaciones.

OBJETIVO GENERAL

Aplicar técnicas de calidad de servicio para la excelencia en la gestión de clientes, conforme a las políticas y estrategias comerciales definidas por la empresa.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Identificar los conceptos claves para brindar una atención de excelencia a los clientes, de acuerdo a las políticas de satisfacción de clientes definidas por la empresa.

Reconocer las habilidades personales que facilitan la entrega de una atención de calidad, según el canal de atención en que se enmarque el contacto con el cliente.

Diferenciar las distintas etapas del proceso de atención a clientes conforme a las estrategias comerciales y de marketing orientadas a la satisfacción y fidelización de los clientes.

Emplear técnicas psicológicas que permitan atender situaciones difíciles con clientes y darles respuestas satisfactorias de acuerdo a los protocolos de resolución de conflictos establecidos por la organización.

Aplicar los principios de la calidad personal en el desempeño de las funciones laborales, en conformidad a los estándares de calidad que la empresa ha establecido para sus productos y servicios.

Aplicar los principios de la calidad como elemento diferenciador de la organización en conformidad con la estrategia para enfrentar el entorno competitivo actual.



DIRIGIDO A

Este programa está dirigido a Empresas que están orientadas a la satisfacción total del cliente; es especialmente de gran utilidad para las áreas o departamentos con toda su dotación de colaboradores: Jefes de Sección, Supervisores, Vendedores, Secretarías, Administrativos y Personal de Servicio.

CÓMO SE ESTUDIA ESTE PROGRAMA

- Cada participante, recibe el mismo día de inicio, una clave de acceso a plataforma Moodle. El programa contempla un servicio de Seguimiento, a cargo de coordinadores y un servicio de tutoría a través de e-mail.
- Los contenidos han sido diseñados metodológicamente para permitir un aprendizaje activo y gradual. Cada unidad temática incluye ejercicios interactivos y casos prácticos que el participante debe realizar. Las consultas se realizan vía e-mail.
- El alumno debe rendir una prueba parcial por cada unidad y una prueba global final. Todas se rinden en online en la misma plataforma Moodle, la nota mínima de aprobación es un 60 en escala de 1 a 100
- Una vez aprobado el programa se envía el certificado en formato digital.

CONTENIDOS

Unidad Temática 1 CONCEPTOS CLAVES PARA LA EXCELENCIA EN LA ATENCIÓN DE CLIENTES

1.1 El entorno competitivo: *Paradigmas*

Motivaciones

1.2. Necesidades y Expectativas de los clientes

Teoría de las necesidades de Maslow

Expectativas de los clientes

1.3. La frustración. Mecanismos para enfrentarla

1.4 Orientación hacia la satisfacción del cliente

Detección de necesidades

1.5. El arte de agradar a los clientes

Caricias verbales y no verbales

Leyes de las caricias

Unidad Temática 2 HABILIDADES PERSONALES PARA DAR UN SERVICIO DE CALIDAD

2.1 Actitud de Servicio y Actitud Profesional

Actitud y atención de clientes

Componentes cognitivos y afectivos

2.2 Comportamiento asertivo y Capacidad Empática para la Escucha Activa

Asertividad y derechos personales

Empatía y escucha activa

2.3 Claves para ser un buen comunicador

Comunicación aplicada a clientes. Axiomas

Comunicación no verbal

2.4 Agudeza Sensorial

Modo sensorial, auditivo y cinestésico



CONTENIDOS

2.5 Canales de atención: Presencial, Telefónica, Correo electrónico y Redes Sociales

El rol del Community Manager

2.6 La Creatividad al Servicio de la relación con el Cliente.

Principios de la creatividad

Pensamiento dialéctico

UNIDAD TEMÁTICA 3.

PROCESO DE ATENCIÓN A CLIENTES

3.1. Primera Etapa:

La Recepción del cliente.

3.2. Segunda Etapa:

Detección de necesidades del cliente

3.3. Tercera Etapa:

Satisfacción de las necesidades

3.4. Cuarta Etapa:

El Servicio adicional

3.5. Quinta Etapa:

La Despedida del cliente

UNIDAD TEMÁTICA 4

TÉCNICAS PSICOLÓGICAS DE ATENCIÓN EN SITUACIONES ESPECIALES

4.1. ¿Cómo enfrentar la crítica de forma asertiva?

Banco de Niebla

4.2 Aceptar los “errores”.

Aserción negativa

Interrogación negativa

4.3 Petición asertiva de Resolución de conflictos

Pasos de la petición asertiva

4.4 La técnica DESC

Estructura Pasos

4.5 Tipos de clientes y cómo tratarlos

Tipos de clientes

Tratamientos

4.6 Negociación orientada a la resolución de conflictos

Elementos decisivos de la negociación

Carta de disculpa



CONTENIDOS

UNIDAD TEMÁTICA 5

PRINCIPIOS DE LA CALIDAD PERSONAL

5.1 Calidad personal: la base de la calidad de servicio

Calidad personal

Diagnóstico

5.2 Tipos de calidad según el producto

Características y definiciones

5.3 Factores que inciden en el criterio de calidad interna del individuo

Factores

Criterios de calidad

5.4 Tipos de calidad según el trabajo

Calidad concreta y calidad inmaterial

Trabajo y calidad personal

5.5 La concepción administrativa que involucra a todos en la calidad

Características de la organización

Actuar en conjunto con la organización

5.6 Aspectos significativos que caracteriza una conducta de calidad

Calidad individual y Excelencia

Medición de la calidad

5.7 Una pauta de conductas que favorecen la calidad personal

Conductas que favorecen la calidad personal

UNIDAD TEMÁTICA 6

UNA ORGANIZACIÓN DE CALIDAD Y SU IMPACTO EN EL SERVICIO

6.1. Factores que determinan nuestro nivel de calidad: Factores endógenos, Factores exógenos

Factores endógenos

Factores exógenos

6.2. El mundo organizacional

Trabajo en el mundo organizacional

Cultura laboral

6.3. El comportamiento organizacional

Percepción

Aprendizaje y comunicación

6.4. Condiciones de la empresa para trabajar con calidad.

El ámbito humano y la calidad

Ámbitos de integración y aprendizaje

6.5. Condiciones del individuo para trabajar con calidad en su empresa y proyectarlo en el servicio

El individuo y la excelencia

Proyección de la calidad personal



Actividades de capacitación autorizadas por el Sence para efectos de la franquicia tributaria de capacitación, no conducentes al otorgamiento de un título o grado académico”

CONTÁCTANOS

WSP +569 6666 1348 | +569 6666 1357

Mesa Central: (56-2) 2597 66 00

ventas@leshalles.cl / contacto@leshalles.cl