

## DESCRIPTOR OFERTA FORMATIVA

### IDENTIFICACIÓN

<b>Nombre</b>	Técnicas y herramientas de servicio al cliente.
<b>Modalidades de Enseñanza</b>	Presencial
<b>Horas Disponibles</b>	16
<b>Código Sence</b>	1237948638
<b>Dirigido a</b>	El programa está orientado a los trabajadores de la organización que ocupen cargos como ejecutivos de atención de clientes, que deban realizar funciones donde deban manejar conocimientos actualizados en materia de servicio al cliente.
<b>Objetivos Generales</b>	Se espera que al finalizar el programa, los participantes estén en condiciones de entregar un servicio de atención de calidad al cliente, mediante la aplicación de técnicas de atención, herramientas de comunicación, manejo de situaciones difíciles y cumplimiento de compromisos con el cliente.

### INTRODUCCIÓN

Las empresas que comercializan productos y servicios de consumo masivo, tienen la necesidad de mejorar su gestión en sus procesos tanto internos como externo en materias de servicio al cliente. La necesidad de impartir este curso surge en función de lo que nuestros clientes consideran como una de las temáticas más importantes de abordar para mejorar su servicio.

### CONTENIDOS

Servicio esperado al Cliente	Técnicas de buen Servicio	Estrategias de Comunicación
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diferenciar entre cliente interno y externo</li> <li>- Énfasis en la atención del cliente externo</li> <li>- Atención presencial a clientes</li> <li>- Administrar el tiempo y prioridades</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Seguridad y tranquilidad</li> <li>- Mejores opciones para solución de requerimiento</li> <li>- Manejo de situaciones difíciles</li> <li>- Los compromisos</li> <li>- El seguimiento de atención</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Manejo de objeciones</li> <li>- Técnicas psicológicas y comunicativas</li> <li>- Normas y modales en el trato</li> <li>- Comunicación efectiva</li> </ul>
<b>Objetivos</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Objetivos</b>
Reconocer los conceptos, elementos y características del servicio esperado al cliente	Identificar los conceptos, elementos y técnicas de un buen servicio esperado por el cliente	Interpretar las temáticas relacionadas con las estrategias de comunicación.

## DESCRIPTOR OFERTA FORMATIVA

Compromisos de Mejora	Herramientas prácticas
<ul style="list-style-type: none"> <li>- La planeación de la interacción</li> <li>- Los elementos claves de la planeación</li> <li>- Los factores de éxito</li> <li>- El proceso para una comunicación exitosa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aplicar técnicas de servicio al cliente</li> <li>- Practicas de roles de situaciones difíciles</li> <li>- Identificación de aspectos a mejorar</li> <li>- Herramientas de autocontrol.</li> </ul>
Objetivos	Objetivos
<p>Clasificar los conceptos en materias de compromisos de mejora.</p>	<p>Emplear las herramientas referidas al servicio generado a los clientes.</p>

### ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS MODALIDAD PRESENCIAL

Adquisición de Conocimiento	Adquisición de Habilidades	Adquisición de Actitudes
<p>Las clases teóricas se desarrollaran a través de la exposición de los contenidos por parte del relator asistido con material escrito y audiovisual. Se realizará en forma individual con supervisión directa en donde se explicará los procesos técnicos relacionados a través de las herramientas informáticas descritas.</p>	<p>A través de guías de trabajo, el relator contextualizará el uso de las herramientas contables e informáticas con el objeto de dar soluciones prácticas y concretas a las reales necesidades de los trabajadores en el puesto de trabajo.</p>	<p>En general se fomentarán actitudes comunicacionales y de colaboración a través de las actividades prácticas relacionadas al contenido en las cuales se valoraran las opiniones tanto de los alumnos como la del relator.</p>

### PERFIL DEL RELATOR

Profesional o técnico de las ciencias sociales con al menos 5 años de experiencia comprobable. Experiencia como docente o facilitador de procesos en la formación y capacitación en adultos. Mínimo 3 años.