

DESCRIPTOR OFERTA FORMATIVA

IDENTIFICACIÓN

Nombre	Servicio al Cliente
Modalidades de Enseñanza	Elearning Asincrónica
Horas Disponibles	60
Códigos Sence Asociados	1237962093
Dirigido a	El programa está orientado a todos aquellos funcionarios que desempeñan cargos administrativos y que tienen interacción con clientes internos y/o externos.
objetivos generales	Aplicar Herramientas Comunicacionales Para La Optimización De La Atención Del Servicio Al Cliente, Mejorando También Las Relaciones Interpersonales De Los Trabajadores, Contribuyendo A Su Mejoramiento, Desarrollo Profesional Y Empleabilidad Futura.

introducción

La detección de la necesidad de potenciar en la empresa el desarrollo del servicio al cliente entre sus colaboradores, ha generado la demanda laboral, de personas que posean cuyas actitudes y competencias para el desarrollo y trabajo en equipo. El aporte generado para los participantes del curso, será una mejora en la empleabilidad futura, y mayor manejo en las habilidades de trabajo en grupo, a su vez pretende incrementar los niveles de productividad en un 10 por ciento, según estudios que demuestran la efectividad en la comunicación positiva. El motivo por el que se ofrece entregar una modalidad e-learning se debe a las ventajas que se obtienen al conectarse a cualquier hora del día y desde cualquier lugar, donde podrá contar con el apoyo en línea por parte del tutor y los participantes, y así resolver dudas y/o consultas, también para poder organizar personalmente el tiempo dedicado a la capacitación.

Módulo 1: Identificación De Las Herramientas Básicas Del Proceso De Atención Al Cliente.	Módulo 2: Establecer La Importancia De Mantener Una Escucha De Calidad E Imagen Adecuada Ante El Cliente	Módulo 3: Tipos De Clientes
1.1 ¿Qué Es La Orientación Al Cliente? 1.2 Herramientas Para La Atención Al Cliente. 1.3 La Importancia De La Comunicación Con El Cliente. 1.4 Herramientas Para Una Buena Comunicación. 1.5 Herramientas Para Una Comunicación De Calidad. 1.6 La Comunicación No Verbal.	2.1 ¿Qué Es Escuchar? 2.2 La Importancia De La Escucha Ante El Cliente. 2.3 El Factor De La Imagen Ante Los Clientes. 2.4 Cómo Evitar Una Imagen Negativa. 2.5 La Oficina O Establecimiento Y El Puesto De Trabajo.	3.1 Tipos De Clientes 3.2 Cliente Impulsivo O Indeciso. 3.3 Cliente Que Se Da Importancia O Lo Sabe Todo. 3.4 Cliente Riguroso Y Minucioso. 3.5 Cliente Rudo Y Polémico. 3.6 El Cliente Desconfiado Y Escéptico. 3.7 El Cliente Que Asiente O Permanece En Silencio.
objetivos	objetivos	objetivos
Identificar Conceptos Fundamentales De La Comunicación Para La Optimización Del Servicio Al Cliente.	Explicar La Importancia De Una Escucha Eficaz Para El Desarrollo Óptimo De La Relación Personal Con El Cliente.	Utilizar Herramientas De Clasificación Para Los Tipos De Clientes, Logrando Una Óptima Relación Con Cada Uno De Ellos.

DESCRIPTOR OFERTA FORMATIVA

Módulo 4: Gestión De Reclamos Y Proceso De Fidelización De Clientes

- 4.1 ¿Cómo Gestionar Los Reclamos De Los Clientes Y Recuperar La Confianza En Ellos?
- 4.2 Tratamiento De Quejas Y Reclamos.
- 4.3 Fidelización.

objetivos

Elaborar Estrategias Para La Optimización De Un Mejor Servicio Al Cliente Y Generar Procesos De Fidelización, De Acuerdo A Las Herramientas Comunicativas Y Procesos Establecidos.

ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS MODALIDAD E-LEARNING

El proceso se desarrollará a través de una plataforma, la cual está a cargo del relator/encargado de soporte técnico, donde el alumno se registrará con un nombre de usuario y una clave de acceso. Una vez dentro de la plataforma, el alumno tendrá acceso a todos los elementos multimedia asíncronos (foros y biblioteca de documentos complementarios al curso). El alumno podrá ingresar a cada uno de los módulos disponibles y revisar los contenidos descritos junto a sus respectivos ejercicios. Una segunda forma de lograr interacción es el chat, el cual se encuentra disponible para resolver sus inquietudes. El valor agregado es la comunicación e interacción de manera online con el tutor para resolver dudas de acceso, conectividad y también ideas y experiencias. Existe además una plataforma donde los tutores ofrecen apoyo al alumno y gestión individualizada de la capacitación. Dado lo anterior, nuestro equipo de profesionales atiende las llamadas telefónicas, además de desarrollar también un trabajo de evaluación, dinamización, soporte y seguimiento de las actividades realizadas.

Las funciones del tutor serán principalmente de seguimiento diario, con el objeto de motivar y dinamizar el proceso, resolver dudas, realizar evaluaciones individuales y globales. El horario de atención del soporte técnico es de lunes a viernes de 09.00 a 18.00 hrs. Y se pueden contactar llamando al teléfono 22203648 o escribiendo un correo a docente@wtcs.cl.

En casos de dudas y/o consultas sobre los contenidos, el tutor responderá en un plazo no mayor a 48 horas. Cada unidad temática contempla un examen además del examen final.

En cuanto al plan de contingencia la empresa posee una tecnología proactiva, es decir, el tutor se encarga de mantener contacto permanente bajo cualquier vía con los alumnos motivando su participación, si el tutor ve que el avance del participante es inferior a lo esperado, con este mecanismo puede tener una retroalimentación periódica de las dificultades que puede tener una persona y evitar así la deserción por parte del participante, además el tutor envía periódicamente informes de avance llevando así las comparaciones con el tiempo ideas v/s tiempo real.

PERFIL DEL RELATOR

Profesional del área de las Ciencias Sociales y Comercial con al menos 5 años de experiencia comprobable. Experiencia como docente o facilitador de procesos



DESCRIPTOR OFERTA FORMATIVA

en la formación y capacitación en adultos. Mínimo 3 años.