

## ***Técnicas para aplicar herramientas, para una adecuada atención y servicio al cliente.***

---

**Modalidad:** elearning asíncronico / **Horas de estudio:** 250 Hrs. / **Duración:** 3 meses

### **OBJETIVO GENERAL DEL PROGRAMA**

Aplicar herramientas que nos permitan gestionar una adecuada atención y servicio al cliente.

### **MÓDULO 1**

El servicio al cliente como herramienta que nos ayuda a gestionar el éxito de las organizaciones.

#### **Objetivo del Módulo:**

Identificar cómo la cultura del servicio al cliente, se ha convertido en el elemento diferenciador y el fundamento de éxito y consolidación de las organizaciones.

- 1.- Introducción de atención y servicio al cliente.
  - 1.1.- El cliente o consumidor.
  - 1.2.- ¿Qué es el servicio al cliente?
  - 1.3.- ¿Cuál es la diferencia entre atención al cliente y servicio al cliente?
  - 1.4.- El triángulo del servicio.
- 2.- El ciclo del servicio.
  - 2.1.- Cómo se deberían enfrentar los momentos críticos en un ciclo del servicio.
  - 2.2.- Los costos de entregar un mal servicio.
- 3.- Calidad de atención al cliente.
  - 3.1.- Cómo cultivar el liderazgo en servicio.
  - 3.2.- Los sistemas de información sobre la calidad del servicio.
  - 3.3.- La estrategia del servicio.

3.4.- Como debemos organizarnos para brindar un servicio extraordinario.

3.5.- La tecnología como herramienta del servicio.

4.- Como tener al personal adecuado en nuestra organización.

## **MÓDULO 2**

Como el cliente nos ayuda a formular una estrategia de servicio.

### ***Objetivo del Módulo:***

Reconocer los elementos que permiten que una organización, logre entregar un buen servicio al cliente.

1. Estrategias de servicio al cliente.

1.1.- ¿Qué son los acuerdos de niveles de servicio (ANS)?

1.2.- Como debemos evaluar el servicio.

1.3.- La importancia de ser calificado por el cliente.

1.4.- Como manejar adecuadamente las quejas reclamos y sugerencias.

1.5.- Como gestionar las quejas y reclamos.

2.- El Cliente.

2.1.- El Cliente Interno.

2.2.- El Cliente Externo.

2.3.- Tipos de Clientes.

2.4.- Como retener y fidelizar al cliente.

2.5.- Los sistemas de gestión de las relaciones con los clientes (CRM).

3.- Como mejorar el servicio al cliente.

## **MÓDULO 3**

La importancia de restablecer el servicio.

### **Objetivo del Módulo:**

Aplicar el servicio al cliente para restablecerlo, mediante distintas herramientas.

- 1.- Restablecer el servicio.
  - 1.1.- Consejos para restablecer el servicio.
  - 1.2.- Como cambiar la percepción de nuestros clientes.
- 2.- La estrategia del servicio.
- 3.- La importancia de la publicidad de boca en boca.
- 4.- La necesidad de la capacitación.
  - 4.1.- El empoderamiento.
- 5.- Porque eliminar las políticas restrictivas.
- 6.- Que implica recuperar un servicio.
- 7.- ¿Tiene el cliente siempre la razón?
- 8.- Políticas y procedimientos de recuperación.

## **MÓDULO 4**

El servicio al cliente como herramienta para el proceso de acción de ventas.

### **Objetivo del Módulo:**

Aplicar los distintos métodos de acercamiento con el cliente, para dar inicio al proceso de acción de ventas.

- 1.- El proceso de acción de ventas.
- 2.- La preparación de las ventas como inicio del proceso comercial.
  - 2.1.- El acercamiento con el cliente, un momento de verdad muy importante.

- 2.2.- Como podemos identificar las necesidades de nuestros clientes.
  - 2.2.1.- Las necesidades técnicas.
  - 2.2.2.- Las necesidades psicológicas.
- 3.- Como argumentar delante de los clientes.
  - 3.1.- El conocimiento de los competidores.
  - 3.2.- El benchmarking.
  - 3.3.- El argumento de venta.
  - 3.4.- Las técnicas de negociación.
- 4.- Aprender a rebatir objeciones.
- 5.- Como hacer para tener trabajadores expertos en el cierre de ventas.
  - 5.1.- La señales de compra.
  - 5.2.- Técnicas de cierre.
  - 5.3.- Tipos de cierre.