



CECAVIS
Centro de Capacitación Vial e Industrial del Sur

Servicio y Atención al Cliente

Información del curso

Dirigido a:

Personal en contacto directo con el cliente

Documentos a entregar:

- Constancia DC-3.
- Reconocimiento de participación.

Duración del curso:

- 8 horas de Teoría

Objetivo del curso:

Al finalizar el curso, el participante conocerá herramientas para brindarle una excelente atención al cliente y superar sus expectativas.

Contenido Temático

1. Introducción a servicio de clientes de excelencia

- Definición de Servicio
- Los atributos del Servicio
- ¿Qué es el servicio al cliente?
- ¿Qué significa “Prestación del servicio”?
- ¿Qué significa “CALIDAD”?
- ¿Qué significa “Atención al Cliente”?
- ¿Qué es el “Ciclo de Servicio”?
- ¿Cuáles son los nuevos paradigmas en el servicio al cliente?

2. La estructura organizacional y el servicio a clientes

- Estructura Organizacional Típica de una empresa
- Organización Tipo Pirámide Invertida caso “Nordstrom”
- Ventajas y Desventajas de la Estructura de “Pirámide Invertida”

3. Tipología de Clientes

- Grado de satisfacción del Cliente
- Clases de Clientes y cómo tratarlos:

El enojado

El discutiador

El conversador

El quejoso habitual

El grosero u ofensivo

El exigente

- La curva de la ira

- El resultado del momento de contacto

- ¿Cómo percibe el cliente?

4. Las actitudes en el servicio a clientes

- Decálogo de la atención al cliente
- Solo 2 Actitudes

Actitud Mental Propicia

Actitud Mental menos propicia

- Los 10 Componentes Básicos Del Buen Servicio
- ¿Qué nivel de servicio se debe ofrecer?
- ¿Por qué en ocasiones no funciona el servicio al cliente?
- Errores en el concepto de cliente

5. La comunicación y el conocimiento en el servicio al cliente

- Características de las personas asertivas
- ¿Qué trasciende más cuando nos comunicamos?
- Estructura de la comunicación cara a cara
- Destrezas de comunicación para un servicio excelente

Diagnosticar

Escuchar

Preguntar

Sentir

- El conocimiento del cliente
- El conocimiento de los productos y servicios
- El conocimiento de la estructura

6. El arte de hablar por teléfono

- La importancia del teléfono para la atención de excelencia
- “Señales acústicas”
- Normas de la comunicación por teléfono
- Orientación al cliente por teléfono...
- El guion de la llamada...