



## **CURSO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

Duración 16 horas

### **OBJETIVOS**

Brindar a los participantes elementos teórico-prácticos derivados de la calidad que les permitan identificar el ciclo de servicio, los clientes y sus expectativas y definir acciones de mejora en su desempeño cotidiano.

### **DIRIGIDO A:**

Personal interesado, involucrado o que ocupe un puesto relacionado con la atención al cliente externo.

### **BENEFICIOS**

- Concientizar al personal en general, que es posible ofrecer en sus áreas de trabajo un servicio de calidad a los clientes internos y externos.
- Establecer una actitud decidida a cambiar los viejos esquemas, y decidirse a andar por un camino de mejoramiento integrado y continuo, con sólidos valores y fe en la capacidad de los seres humanos para alcanzar el nivel de la excelencia.



## **CONTENIDO TEMÁTICO**

### **INTRODUCCIÓN**

#### **1. EL CONCEPTO DE CALIDAD EN EL SERVICIO**

- 1.1. DEFINICIONES. CONCEPTOS BÁSICOS DE LA CALIDAD
- 1.2. ELEMENTOS DEL SERVICIO
- 1.3. EL SERVICIO COMO PROCESO
- 1.4. ATRIBUTOS UNIVERSALES DEL SERVICIO

#### **2. EL CLIENTE**

- 2.1. ¿QUIÉN ES EL CLIENTE?
- 2.2. IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS

#### **3. ASERTIVIDAD CON EL CLIENTE**

- 3.1. CARACTERÍSTICAS DE LAS PERSONAS ASERTIVAS QUE ATIENDEN PÚBLICO
- 3.2. CONCORDANCIA – DISCORDANCIA
- 3.3. MI AUTO CALIFICACIÓN

#### **4. LOS ENEMIGOS DE LA ASERTIVIDAD**

- 4.1. TIPOLOGÍA DE LAS PERSONAS CON PROBLEMAS DE ASERTIVIDAD

#### **5. CALIDAD EN EL MANEJO DEL TELÉFONO**

- 5.1. PALABRAS AMORTIGUADORAS
- 5.2. REBOTE BUROCRÁTICO
- 5.3. CÓMO CONTROLAR LA CONVERSACIÓN
- 5.4. EMISORES IRACUNDOS
- 5.5. SONRÍA

#### **6. LA EMPATÍA, UN ARTE FINO**

- 6.1. DESARROLLO DE LA EMPATÍA PARA EL TRATO CON EL CLIENTE