

# ATENCIÓN AL CLIENTE

CERTIFICADO INTERNACIONAL



**Sé un Profesional a Nivel Internacional**

**DIRIGIDO A:**

Empresarios, profesionales, ejecutivos y/o directivos empresariales de organizaciones comprometidos altamente con el servicio y con un alto grado de contacto con el cliente.

[www.igs.edu.pe](http://www.igs.edu.pe)

**Bienvenido a la Era en la Educación Global**

Campus IGS: Av. Paseo de la República 2232 - Lince

Teléfono: 421-5500

## **CURSO: ATENCIÓN AL CLIENTE**

Un excelente producto o servicio hace que el cliente entre con grandes expectativas, pero si el servicio personal es deficiente y no le satisface, sale inmediatamente por la misma puerta por donde entró, desilusionado y resentido.

Una vez que se ha logrado captar al cliente, la labor de toda la organización es asegurarse de que el cliente o usuario permanezca en la misma y la forma más eficiente para lograrlo es, otorgar al cliente un servicio con calidad tal, que logre fascinarle y retenerle con respecto a la competencia.

### **FUNDAMENTACIÓN:**

La calidad en el servicio al cliente es uno de los pilares fundamentales para lograr el prestigio de toda institución. Y ello se logra cuando todos los integrantes de una organización hablan el mismo idioma: brindar a los demás una comunicación empática, basada en la excelencia del servicio y sobre todo en hacer del valor agregado de la atención, una constante.

### **OBJETIVO:**

- ✓ Brindar al personal los conceptos, estrategias y herramientas necesarias para desarrollar la actividad de atención al cliente con calidad, el curso se ha estructurado bajo los parámetros del cliente peruano.
  
- ✓ Al concluir se encontrarán en condiciones de evaluar, analizar las variables y operaciones que deberán de desarrollar para servir al cliente con calidad, así como el trato que se le debe de brindar a cada tipo de cliente.

**TEMARIO:**

- ✓ La Comunicación. Concepto. Elementos. Diferencias entre comunicación, información, expresión.
- ✓ La persuasión. Tipos de persuasión. ¿Cómo ser persuasivo con un cliente?
- ✓ La Empatía. Importancia
- ✓ El Momento de la Verdad. 10 pasos para lograr un buen Momento de la Verdad
- ✓ Clientes. Tipología de Clientes
- ✓ Fidelización de clientes
- ✓ Cómo se tratan las quejas
- ✓ ¿Cómo nos comunicamos con el cuerpo? Taller
- ✓ Kinesia. Importancia
- ✓ ¿Cómo nos comunicamos con la voz? Taller.
- ✓ La paralingüística. Importancia
- ✓ El teléfono. Importancia. Forma de contestar las llamadas
- ✓ Lo que no debemos hacer por teléfono
- ✓ Cómo creamos imagen con la voz.
- ✓ Tipos de servicio.

**DURACION:** 1 mes.

**FRECUENCIA:** SÁBADOS DE 08:00 am. – 02:00 pm.

02:00 pm. – 07:00 pm.

**HORAS DE CAPACITACIÓN:** 40 horas académicas.

**HORAS DE CAPACITACIÓN:** 40 horas