

TÉCNICAS DE ATENCIÓN PARA **CLIENTES DIFÍCILES**

CÓDIGO SENCE | 34 HRS
E-LEARNING

RESUMEN DE CONTENIDOS

Capítulo 1. Contexto General Atención A Clientes

- 1.1 Clientes, contextos competitivos y de servicio
- 1.2 Motivación: ¿qué necesitan nuestros clientes?
- 1.3 Tipos de necesidades
- 1.4 Rol facilitador en la atención (excelencia en el servicio)
- 1.5 Etapas en la atención de clientes y habilidades prácticas

Capítulo 2. Técnicas De Comunicación Para La Atención A Clientes

- 2.1 Comunicación: axiomas y conceptos básicos
- 2.2 Lenguaje verbal y no verbal: ¿qué comunicas a tus clientes?
 - 2.2.1 Paralingüística (tono de voz, ritmo, volumen, silencios, el timbre)
 - 2.2.2 Kinesia (expresión facial, las miradas, la postura, los gestos)
 - 2.2.3 Proxémica
 - 2.2.4 Imagen personal

Capítulo 3. Mejoramiento Continuo En La Atención Al Cliente

- 3.1 Mejoramiento continuo en la atención al cliente: ciclo phva (planificar, hacer, verificar y actuar)
- 3.2 Tipos de clientes
- 3.3 La actitud mental positiva
- 3.4 Escucha activa, asertividad y empatía

Capítulo 4. Manejo Efectivo De Clientes Difíciles

- 4.1 Banco De Niebla
- 4.2 Aserción Negativa
- 4.3 Pregunta Asertiva
- 4.4 DESC

Para Mayor Información Contáctenos

+56 9 5806 5062

comercial@iconocimiento.cl

NCh
2728
2015

Design, Commercialization
and Distance Training Services

Visítanos en www.iconocimiento.cl