



## TÉCNICAS DE SERVICIO AL CLIENTE

### Objetivos Específicos:

Identificar conceptos fundamentales de comunicación para la optimización del servicio al cliente.

Clasificar la importancia de una escucha eficaz para el desarrollo eficiente de la relación personal con el cliente.

Aplicar herramientas para lograr una buena relación con clientes según su tipo y personalidad.

Emplear los elementos que intervienen en el servicio al cliente considerando parámetros de calidad.



## TÉCNICAS DE SERVICIO AL CLIENTE

### Objetivo Generales

Aplicar técnicas de servicios al cliente respetando procesos de fidelización, herramientas de comunicación y parámetros de calidad.

### Contenidos

Contempla las herramientas necesarias para desarrollar las habilidades blandas de los participantes. Además, les permitirá aprender bajo su propio ritmo.

**UNIDAD 1.** ¿Qué es la orientación al cliente?

**UNIDAD 2** ¿Qué es escuchar?

**UNIDAD 3** El cliente – Tipos de clientes

**UNIDAD 4** ¿Cómo gestionar los reclamos de los clientes y recuperar su confianza?

**UNIDAD 5** Nuestro rol en la organización, Concepto de Calidad y de Servicio.

MODALIDAD:  
AUTO-INSTRUCCIÓN  
A DISTANCIA

DURACIÓN:  
80 HORAS

Código  
SENCE:  
1238030803

### ¿A quién está dirigido?

Este curso está orientado a profesionales y colaboradores de cualquier organización.