Seminárea
ENTRENAMIENTO PROFESIONAL

CURSO AUTORIZADO SENCE
Código 1238055148

Técnicas De Servicio Al Cliente

MODALIDAD	DURACIÓN	NIVEL	ÁREA
Autoinstrucción	150 horas	Nivel 1	Habilidades Bland...

COMPETENCIA A DESARROLLAR

Al término del curso el participante será capaz de aplicar técnicas de servicio al cliente con enfoque en la calidad del servicio y de acuerdo al tipo de cliente.

Aprendizajes esperados y contenidos

1 Identificar los elementos de un servicio orientado al clientes a nivel organizacional — 40 h

- Evolución de la calidad del servicio
- Que es el servicio al cliente
- Elementos del servicio al cliente:
- Principios de la calidad de servicio. o Cultura del servicio. o Fundamentos teóricos sobre la calidad de servicio. o Importancia en la calidad del servicio
- Características de los servicios
- Experiencia de servicio, cuando la satisfacción no es suficiente
- Desafíos actuales de servicios omnicanales

2 Reconocer los tipos de clientes y la forma de abordarlos de acuerdo a su comportamiento de compra y actitud — 30 h

- interno versus externo
- 3. Tipos de clientes externos
- 4. Criterios de calidad para los clientes 4.1. Necesidades, deseos y expectativas de servicio 4.2. Dimensiones básicas en la evaluación del servicio

3 Aplicar técnicas de servicio al cliente de acuerdo a la fase de atención y al tipo de cliente — 40 h

- disposición personal al servicio y la actitud profesional
- 2. acción: empatía y trabajo en equipo
- 3. Implementación: comportamientos y comunicación para satisfacer
- 4. Seguimiento: control y mejoras

4 Aplicar técnicas de atención a clientes difíciles y en situaciones especiales de acuerdo a la estrategia comercial y de servicio al cliente de la empresa — 40 h

- a. Análisis de su origen para un eficiente abordaje. b. Pautas para prevenir quejas. 4. Atención de los reclamos.

Dirigido a

Ejecutivos de atención al cliente, ejecutivos de servicio al cliente, ejecutivos comerciales

Requisitos de ingreso

Conocimientos y experiencia en atención de clientes (medido con prueba de ingreso)

Metodología

Metodología De Autoaprendizaje, Apoyado Con Manual De servicio al Clientes. Avance Según Ritmo Y Capacidades Propias, En Margen De Tiempo Preestablecido X Calendario De Trabajo, Intencionado La Autodisciplina. INTERIORIZACIÓN: El manual dispone de 120 paginas, porque adicional a la lectura semanal, aplicativos y evaluaciones se entrega una tutoría sincrónica de 3 horas a alumnos semanalmente de manera de ir revisando los contenidos relevantes de cada modulo. Las evaluaciones y aplicativos retroalimenta personalmente apoyados con pauta, que permita ver el avance de los alumnos. La estructuración del aprendizaje es mediante segmentación de los contenidos por unidad, donde el alumno estudiará cada contenidos, para posteriormente llevar a la práctica mediante el desarrollo de actividades aplicativas, y luego desarrollar la evaluación del modulo para medir el aprendizaje alcanzado. Sera el tutor quien día a día vaya guiando el aprendizaje, para lo cual hace seguimiento del avance de cada alumno, crea un grupo de wsap donde a diario hace preguntas referidas al tema en que se va avanzado y aclara dudas de los alumnos. Para quienes no alcancen el aprendizaje, el tutor se contactara directo y le enviara material de apoyo para que pueda interiorizar la temática del curso. Recursos: Manual, Actividades Aplicativas, Evaluaciones Por Modulo.QUE HARA: Enseñanza: 1. Resolución de problemas 2. Resolución de casos, 3. Preguntas de desarrollo. Módulos ordenados de menor a mayor complejidad. COMO LO HARA: M.1. Para identificar los elementos de un servicio orientado al cliente a nivel organizacional se realiza cuestionario de conceptos, preguntas abiertas, y caso. M2. Para reconocer los tipos de clientes y la forma de abordarlos de acuerdo a su comportamiento de compra y actitud se realiza cuadro de tipos de clientes, resol. Problema, resol. De caso.m3 para aplicar técnicas de servicio al cliente de acuerdo a la fase de atención y al tipo de cliente, se realiza resol. De caso, resol. De problema, preguntas. M4 para Aplicar técnicas de manejo de clientes difíciles y de situaciones especiales de acuerdo a estrategia comercial y de servicio al cliente de la empresa se realiza casos y resol. De problemas. El participante contara con el manual de auto aprendizaje como medio didáctico, el participante tendrá el apoyo de un tutor que podrá contactar, enviar sus dudas, consultas o información adicional recibir además retroalimentación técnica personalizada gracias a que contara con email, wsap y fono del tutor, quien además diariamente preguntara por los avances y dudas a diario. Apoyo tutorías (45 horas semanales): el curso dispone de un tutor de lunes a viernes días hábiles desde las 09:00 a 18:00. Las respuestas son en un plazo máx. De 24 hrs. Al finalizar el curso tendrán una charla presencial o sincrónica con el tutor para hacer una retroalimentación final, resolver dudas y consultas, también deben rendir una prueba final, la cual deben desarrollar en forma presencial o sincronica junto al tutor. En caso que se altere o interrumpa el normal desarrollo de la actividad, se conversará con la empresa y se reagendarán las fechas del curso, informando a sence y a los participantes de la situación, de manera de garantizar que todos los alumnos logren el aprendizaje esperado.

Evaluación

Instrumento de evaluación: evaluación diagnostica mediante preguntas abiertas y definición de conceptos medida con pauta de evaluación. Evaluaciones sumativas por capitulo aplicativas de resolución de

problemas y/o resolución de casos medida con pauta de evaluación. Evaluación final, resolución de problema y preguntas abiertas medido con rubrica de evaluación. Norma de evaluación: escala de 1,0 a 7,0 siendo 4,0 la nota mínima de aprobación (parciales: 70%,