



CENTRO DE
DESARROLLO GERENCIAL

Education & Management

MARKETING

ÁREA DE DESARROLLO:

Curso de:

PRINCIPIOS DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE



+54 11 5199 0868/69
fundacion@geo.org.ar
Uruguay 469 12 A, CABA

Seguinos en las redes sociales



www.fundaciongeo.org.ar

Escaneá el código y
entrá a nuestra web
para enterarte de más!



FICHA TÉCNICA



Carga horaria
9 horas
(3 horas cada reunión)



Modalidad
Virtual sincrónica
(Docente en línea)



Área de desarrollo
Marketing



Docente
Benito Cleres



Director de área
Benito Cleres

TIPO DE ACTIVIDAD:

INNOVACIÓN

Son actividades esenciales que facilitan las acciones para su organización y su equipo, este tipo de actividades son indispensables y tienen funciones transversales para cualquier organización.

Son la base histórica del desarrollo profesional en el mundo. Permiten optimizar estándares de calidad y servicio a los niveles más altos.

¿Por qué es importante esta capacitación?

La evolución hacia los servicios en los modelos comerciales de estos tiempos hace necesaria la preparación para el contacto con el cliente. Las demandas de éstos, son cada vez más exigentes, por lo que satisfacerlas requiere del manejo de habilidades enmarcadas dentro del concepto genérico de atención al cliente. Tener preparación básica de estos temas incluyendo el manejo de interferencias que pudieran desembocar en conflictos puede ser el aporte para sostener una relación con los clientes sostenida en el tiempo.

OBJETIVOS

El curso brindará un conjunto de herramientas para dar una respuesta eficaz al cliente, haciendo foco en las mejores prácticas de atención personal y telefónica. Se discutirá la importancia del rol, el valor de la actitud positiva y la proactividad. Asimismo, se profundizará en las habilidades para la resolución de interferencias evitando llegar al conflicto, revalorando el seguimiento de los procesos de atención, como herramienta de satisfacción del cliente.

PERFIL DEL PARTICIPANTE

El presente curso se encuentra abierto a toda persona interesada en la temática de la atención al cliente sin conocimientos previos.

METODOLOGÍA

Presentaciones conceptuales combinadas con talleres grupales. Centrados en situaciones reales de los procesos de venta, análisis de casos en función de las necesidades de capacitación y experiencias de los asistentes.

TEMARIO DE LA ACTIVIDAD

- Importancia de la orientación al cliente desde la cadena de servicio.
- Profesionalización del rol de personal de contacto.
- Tipologías de clientes. Identificación de sus demandas.
- Argumentación desde un proceso de comunicación eficaz.
- Manejo de Interferencias. Técnicas transaccionales para lograr el satisfactor.
- Seguimiento de los procesos de atención como forma de recreación de clientes.

DIRECTOR DE ÁREA Y DOCENTE



MARKETING

Benito Cleres

Ingeniero. Profesor de asignaturas con incumbencias en Marketing, Comercialización, Cadena de Valor.



CENTRO DE DESARROLLO GERENCIA

Education & Management

A través de nuestro equipo y red de expertos brindamos las herramientas y el conocimiento teórico-práctico probado que permite a las personas su desarrollo en plenitud en el ámbito profesional y laboral, fortaleciéndose para lograr sus metas de vida y agregar valor a su familia y comunidad.



**Entrá a nuestra web
y enteráte de más!**

Seguinos en las redes sociales



www.fundaciongeo.org.ar

 +54 11 5199 0868/69

 fundacion@geo.org.ar

 Uruguay 469 12 A, CABA