


CALIDAD EN ATENCIÓN AL CLIENTE

Curso 100% Presencial - Inicio: 27 de Junio

capacitaciones@belcasbol.com

 78492505 / 78164943



Sólo en Santa Cruz - Bolivia



PRESENCIAL



BELCAS

DIVISIÓN DE EDUCACIÓN



CURSO PRESENCIAL: CALIDAD EN ATENCIÓN AL CLIENTE

INTRODUCCIÓN

La calidad del servicio no es solo un diferencial competitivo, sino un elemento de extrema importancia para las relaciones comerciales. Eso porque una mala experiencia puede afectar negativamente los procesos de compra y venta, además de perjudicar la fidelización del contacto.

OBJETIVO GENERAL

El objetivo General de un buen servicio al cliente no sólo es responder las preguntas del cliente, sino ayudarlo cuando ni siquiera ha pedido nuestra ayuda, adelantarnos a lo que necesita y cubrir sus necesidades de manera eficaz.

OBJETIVO ESPECÍFICO

Los Objetivos Específicos son simplemente aplicar lo siguiente: Atención, Calidad, Servicio, Seguridad, Asesoramiento y Modelos de Gestión hacia los clientes.

BENEFICIOS

El beneficio es de saber Quién mejor que tú, tus empleados y, por supuesto tus clientes; para ayudarte a desarrollar la cultura de servicio al cliente.

TEMARIO

Alcance Teórico 35%

1. Inducción del personal al área de Atención al Cliente

- Socialización
- Inducción
- Contenido de un programa de inducción
- Bienvenida
- Ubicación del empleado en su puesto de trabajo

2. Objetivos y cultura de servicios hacia el Cliente

- Servicio
- Calidad en el servicio
- Cliente
- Calidad en la atención al Cliente

3. Calidad en atención al cliente

- Introducción a la calidad de servicio y la atención al cliente
- El profesional de la atención al cliente
- Tipología de Clientes
- Quejas y Reclamaciones
- Técnicas de Autocontrol

4. Manejo de objeciones de los Cliente

- Manejo de las Emociones
- Tratamiento del Problema
- Despedida
- Aprender de la Experiencia
- Psicología Social

5. Negociación y cierre de ventas

- El inicio de la entrevista
- Negociar a la manera competitivo-defensiva: ¿en qué consiste?
- La negociación cooperativa según el modelo de Fisher y Ury.
- Cómo desactivar a un negociador competitivo.

6. Coaching Integrado con el servicio al Cliente

- El coaching, una mejora para la calidad de la atención al cliente
- Por qué invertir en un coach de atención al cliente
- Técnicas de coaching en atención al cliente

Alcance Práctico 65 %

7. Simulaciones en distintos tipos de escenas.

METODOLOGÍA

- Simulación en diferentes situaciones
- Participación en clase

RECURSOS INCLUIDOS

- -Videos
- -Presentaciones de Power Point
- -Guías en PDF

MATERIALES REQUERIDOS

Conocimiento básico de Marketing, Comercial y Psicología

DIRIGIDO A:

- A personas con alto sentido de persuasión Psicológica y liderazgo.
- A personas que están iniciando con relaciones con clientes.
- A supervisores, jefes de áreas, y gerencias comerciales, financieras y de marketing.

CURSO PRESENCIAL: CALIDAD EN ATENCIÓN AL CLIENTE

HORARIO DE CLASES

Lunes 27 de junio a las 19:30 a 21:30
Martes 28 de junio a las 19:30 a 21:30
Miércoles 29 de junio a las 19:30 a 21:30
Jueves 30 de junio a las 19:30 a 21:30
Viernes 01 de julio a las 19:30 a 21:30

Duración completa: 10 horas reloj de clases
interacción activa presencial.

PRECIO NORMAL

400 Bs

PRE VENTA

350 Bs

Hasta las 23:59 de este 20 de junio, inscríbete al precio de PREVENTA.

Tu inversión incluye:

- 5 Sesiones presenciales guiadas junto a docente.
- Bibliografía.
- Presentaciones de Power Point, Excel, etc.
- Certificado digital y físico con valor curricular de 13 horas académicas avalado por BELCAS - Educación.
- IVA
- Refrigerios cada clase.

CAPACITADOR

Ing. Iber Vaca Carpio

ISO: 17024: Certificación de Evaluación Personal
SCRUM: Estrategia de desarrollo, planificación y ejecución.
PMI: Project: Management Institute
PMP: Project: Management Professional.
ISO: 22301 – 3100 Registro de Auditores Certificados
ISO 31000 -Risk Manager

Con una trayectoria con más de 15 años de experiencia, gerenciando y dirigiendo proyectos.

Actualmente presta servicios como Auditor, Consultor y Conferencista en ambientes Empresariales y de Proyectos, para Instituciones Privadas, Gubernamentales y Educativas.



www.belcasbol.com | capacitaciones@belcasbol.com | 3449953 | 78492505 | 78164943

MEDIOS DE PAGOS DISPONIBLES

-**Banco Fassil - Titular:** BELCAS S.R.L.
N° Cuenta: 1948150 / Cuenta Corriente
NIT: 375983023



- **Banco Nacional - BNB:** A nombre de BELCAS S.R.L.
N° Cuenta: 2000182683. Cuenta Corriente.
Nit: 375983023



- **Tigo Money:** 76070714



DIRECCIÓN DE LAS CLASES PRESENCIALES

3 anillo interno, casi Avenida Beni, Santa Cruz de la Sierra, Bolivia.

RECOMENDACIONES

- Ingreso al aula con barbijo y alcohol en gel.
- Distanciamiento social en aula.