

## Objetivo General

- Al finalizar el curso, los participantes habrán incorporado conocimientos y desarrollado destrezas y habilidades para atender con eficiencia y efectividad a los clientes de modo que el participante pueda comprender y aplicar correctamente diversas técnicas para enfrentar distintos tipos de clientes con los que les corresponda interactuar.



## Objetivo Específicos / Contenido

- Módulo 1:** Objetivo Específico: "Reconocer la importancia del rol que asume el empleado en la gestión de atención de clientes".
  - El empleado como representante de la empresa
  - El empleado como punto de contacto con el cliente
- Módulo 2:** Objetivo Específico: "Identificar los axiomas o leyes de la comunicación que están presentes en la gestión de clientes" (2 Horas)
  - La imposibilidad de no comunicar
  - La forma y el contenido de los mensajes
  - Las relaciones de simetría o dominio en la comunicación
  - Los entendidos y sobreentendidos en la comunicación.
- Módulo 3:** Objetivo Específico: "Aplicar las etapas del proceso de atención de clientes" (2 Horas).
  - La Recepción
  - La detección de necesidades
  - La satisfacción de las necesidades.
  - El servicio adicional
  - La despedida y los acuerdos
- Módulo 4:** Objetivo Específico: "Reconocer la importancia de la preparación de la entrevista con el cliente" (1 Hora)
  - Definir objetivos, Revisión de antecedentes.
  - Requerimientos de información
  - Planificación de estrategias.
  - Requerimientos de materiales y entorno.

- Módulo 5:** Objetivo Específico "Definir los objetivos de la entrevista con el cliente" (1 Horas)
  - ¿Para qué contactar?
  - Determinar las razones del cliente.
  - Definir alternativas.
  - Dimensionar el problema.
- Módulo 6:** Objetivo Específico: Aplicar técnicas adecuadas para enfrentar el ánimo del cliente (2 horas).
  - Obtener información del Cliente
  - Alentar al cliente para que adhiera a la negociación.
  - Sondear al cliente en sus preocupaciones.
  - Verificar los argumentos del cliente a través de la comunicación.
- Módulo 7:** Objetivo Específico: "Reconocer los distintos tipos de clientes y la forma efectiva de tratarlos" (2 horas)
  - Aplicación de la Matriz de Tipología de Clientes
  - Dominancia – Sumisión
  - Hostilidad – Cordialidad
  - Ejercicio de Aplicación Role Playing
  - Exhibición de Video.
- Módulo 8:** Objetivo Específico: "Reconocer los distintos tipos de objeciones y su adecuado y eficaz manejo" (2 Horas)
  - Tipos de objeciones
  - Tratamiento de las Objeciones
  - Informar qué se hará para solucionar quejas.
  - Dinámica de Aprendizaje (Catastro de Objeciones Típicas y Técnicas de Manejo)
- Módulo 9:** Objetivo Específico: "Ejecutar un cierre de la entrevista de manera fluida y eficaz" (2 horas)
  - Solución v/s cierre, Temor al cierre, Tipos de Cierre
  - Reafirmación de acuerdos.
  - Potenciar la decisión del cliente.
  - Dinámica de Aprendizaje Ejercicio de Aplicación

## A quienes está dirigido

- Todo tipo de empresa con la necesidad de entregar a su personal operacional y técnico, conocimientos específicos en el manejo adecuado del trato hacia un cliente y la forma más efectiva para enfrentarlo.
- Duración:** 16 horas
- Valor:** \$ 252.000.(p/p)
- Valor Hora SENCE:** \$7.000.-
- Modalidad:** Curso Cerrado
- Código SENCE:**
- Contacto / Mayores Informaciones**
- E-mail: [info@academiadelaproductividad.cl](mailto:info@academiadelaproductividad.cl)
- Fono: +562 2688-8477 /
- Móvil: +569 9448-9135