

Sobre el curso

Con este curso obtendrás las herramientas que te permitirán mejorar la experiencia de tus clientes, manejar las interacciones que tengas con ellos y resolver adecuadamente sus dudas o conflictos. Los clientes sustentan el negocio: al conocerlos y entenderlos, se podrá ofrecer una atención de calidad. Hoy más que nunca, con las redes sociales y la posibilidad de exponer las molestias, los clientes tienen voz. Para bien o para mal, son publicidad gratuita. ¡Aprende a tenerlos de tu lado!

Detalles

⇄ Cod. Sence 1238049003

🕒 94 horas

☰ Nivel 2

💰 526.400

Que aprenderás

Tipos de clientes y cómo satisfacer sus necesidades, las etapas del ciclo de atención al cliente, estrategias para superar objeciones, cómo manejar los reclamos, técnicas para mejorar la comunicación, ¡y mucho más!

Contenido del curso

1 - Ciclo de servicio al cliente

- El cliente
- Necesidades del cliente
- Contacto con el cliente
- Calidad de atención
- El ciclo del servicio al cliente

2 - Tratamiento de conflictos

- Tipología del cliente
- Manejos de objeciones
- Quejas y reclamos
- Estrategias de superación de las objeciones.

3 - Comunicación efectiva y satisfacción del cliente

- Habilidades comunicacionales y sociales
- Características de una comunicación efectiva
- Comunicación verbal y no verbal
- Reglas de la comunicación y escucha activa
- Asertividad y empatía