

## Sobre el curso

¡Bienvenido al emocionante mundo del Servicio al Cliente! Este curso te sumergirá en los fundamentos esenciales para brindar un servicio excepcional en tu espacio laboral. Descubre la importancia de la comunicación efectiva, aprende a resolver problemas con agilidad y convierte las quejas en oportunidades de fidelización. Construirás relaciones duraderas con clientes, perfeccionarás tu lenguaje verbal y corporal, y aplicarás procedimientos para una mejora continua. ¡Prepárate para simular casos reales y practicar situaciones desafiantes! Únete a nosotros en este viaje de aprendizaje práctico y transforma tu enfoque hacia el servicio al cliente. ¡Te esperamos para potenciar tus habilidades!

## Detalles

⇌ Cod. Sence 1238055816

🕒 101 horas

☰ Nivel 2

💰 \$565.600

## Que aprenderás

Dominar las complejidades del Servicio al Cliente en el entorno laboral. Desde la comunicación efectiva y el manejo de problemas hasta la construcción de relaciones duraderas, desarrollarás habilidades prácticas para enfrentar clientes difíciles, convertir quejas en oportunidades y aplicar estrategias de mejora continua.

## Contenido del curso

### 1 - La importancia del servicio al cliente

- Definición e importancia del servicio al cliente.
- Comunicación efectiva con los clientes
- Conociendo el producto o servicio
- Escucha activa y empatía
- Responder preguntas y resolver problemas relacionados con el producto

### 2 - Técnicas para consolidar la excelencia en el servicio

- Resolución de problemas y toma de decisiones
- Manejo de quejas y clientes difíciles
- Técnicas para tomar decisiones rápidas y efectivas
- Convertir situaciones negativas en oportunidades de fidelización
- Estrategias para manejar clientes enojados o insatisfechos

### 3 - Práctica de la excelencia en el servicio

- Construyendo relaciones duraderas con los clientes
- El poder del seguimiento.
- Mejora continua del servicio al cliente
- Simulaciones y prácticas de casos reales
- Ejemplo y paso a paso de una correcta atención al cliente