

Grupo Lihuenko

Selección y Consultoría
de Recursos Humanos



Curso de capacitación:

ATENCIÓN AL USUARIO



“El Desarrollo de las personas y la contratación de colaboradores claves, es una inversión para el éxito de toda organización”



Catálogo
Convenio Marco



CONTACTA NUESTROS SERVICIOS A TRAVÉS DE:

Melania Pérez
MPEREZ@GRUPOLIHUENKO.CL
+56 9 4285 3977

DESCRIPCIÓN:

En este curso se aprende a conocer y desarrollar habilidades que permitan garantizar un adecuado proceso de atención a los clientes, generando así una predisposición más favorable de los clientes o usuarios a la organización, sus servicios/productos; logrando así una mayor fidelización y calidad del servicio.



OBJETIVOS:

- Comprender la importancia de la atención y satisfacción integral del cliente o usuario.
- Conocer y manejar diferentes tipos de personalidad orientados a detectar las necesidades del cliente o usuario en forma integral.
- Desarrollar actitudes positivas hacia el fortalecimiento de las relaciones con los clientes.
- Manejar habilidades y destrezas comunicativas asertivas, que le permitan responder a las necesidades y requerimientos que se presentan, en su equipo de trabajo y con el cliente o usuario externo.
- Desarrollar habilidades para manejar adecuadamente las objeciones y reclamos del cliente o usuario.
- Desarrollar una actitud profesional y dinámica de mejoramiento continuo frente al cliente o usuario y a la organización a la cual representa.

METODOLOGÍA:

El módulo de capacitación se desarrollará mediante clases teóricas y prácticas, basadas en el método de aprender - haciendo. Se suman el desarrollo de actividades grupales e individuales, en las cuales los participantes realizarán ejercicios y casos, relacionando los contenidos con la experiencia, para una mayor internalización.

La metodología experiencial utilizada incorpora dinámicas de carácter grupal, apuntando a una lógica de fortalecimiento de lo aprendido en los equipos de trabajo, reforzando los conocimientos gracias a la reflexión común.



Catálogo
Convenio Marco



CONTACTA NUESTROS SERVICIOS A TRAVÉS DE:

Melania Pérez
MPEREZ@GRUPOLIHUENKO.CL
+56 9 4285 3977

CONTENIDOS:

1. Atención al Usuario

- El valor está en la persona.
- Actitudes de comunicación oral de calidad para el cliente o usuario.
- Definir tipos de cliente/usuarios.
- Reconocer los requerimientos del cliente o usuarios.
- Manejar actitud y emoción frente a las objeciones y reclamos.
- Generar consecución de la excelencia.
- Gestionar las experiencias.
- Uso de la buena atención: Conceptos "Actitud positiva, Cordialidad, Excelencia, Empatía, Opciones, Satisfacción del cliente/usuario".
- Fortalecer la atención al cliente o usuario gracias al trabajo en equipo.
- Calidad al servicio, proyección de una óptima imagen de la organización.

Dirigido: A todos los Perfiles.

Material: Carpeta con los contenidos, lápices, guías, ejercicios prácticos, material para talleres, etc.

Lugar de Realización: La capacitación puede ser realizada tanto en dependencias del Cliente como en algún salón de Hotel o instalaciones a convenir con la organización.

Duración: 20 horas pedagógicas.

Horario:

Primer día: 09:00 a 18:00 horas.

Segundo día: 09:00 a 18:00 horas.

Código de Convenio Marco: 1031011



Catálogo
Convenio Marco

Dirección
ChileCompra
Innovación • Acceso • Servicio

CONTACTA NUESTROS SERVICIOS A TRAVÉS DE:

Melania Pérez

MPEREZ@GRUPOLIHUENKO.CL

+56 9 4285 3977

Lugar de Realización: La capacitación puede ser realizada tanto en dependencias del cliente como en algún salón de Hotel o instalaciones a convenir con la organización.

Certificados:

Todos los participantes recibirán un Diploma por participación en el curso y los que cumplan los requisitos de aprobación, recibirán un certificado de aprobación de nuestra organización.

Inscripción y Matricula:

- Los alumnos interesados en el curso deben llenar el formulario de inscripción en nuestra página Web.
- www.grupolihuenko.cl . Formulario que constituye solo Reserva de Cupo. (copiar link directo)
- El alumno se entenderá matriculado con la inscripción y emisión de la orden de compra correspondiente.
- La orden de compra debe ser Emitida a nombre Grupo Lihuenko Ltda.



Nota: Todos los cursos que imparten Grupo Lihuenko están Exentos de IVA

Rut 76.115.183-5

FORMAS DE PAGO
30 días Contra factura



Catálogo
Convenio Marco

Dirección
ChileCompra
Innovación • Acceso • Servicio

CONTACTA NUESTROS SERVICIOS A TRAVÉS DE:

Melania Pérez
MPEREZ@GRUPOLIHUENKO.CL
+56 9 4285 3977