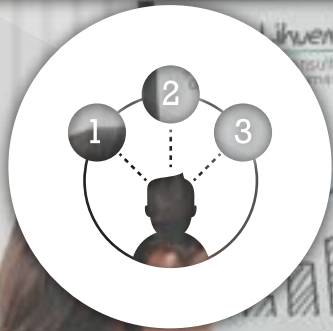


Grupo Lihuenko

Selección y Consultoría
de Recursos Humanos



Curso de capacitación:

TÉCNICAS PARA LA SATISFACCION DE CLIENTES



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



Catálogo
Convenio Marco



Dirección
ChileCompra
Innovación • Acceso • Servicio

CONTACTA NUESTROS SERVICIOS A TRAVÉS DE:

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

DESCRIPCIÓN:

En ésta instancia de aprendizaje se evidencian experiencias que permiten desarrollar técnicas y estrategias para enfrentar situaciones que permiten propiciar la satisfacción de los clientes/usuarios. Se fortalece la habilidad asertiva para reconocer y adecuarse a diversos interlocutores y situaciones, pudiendo usar pautas conductuales exitosas para mejorar la eficiencia en la atención y así lograr la satisfacción de los clientes o usuarios.

OBJETIVOS:

- Usar modelos y técnicas que permitan mejorar la atención y entrega de servicio al cliente/usuario, para satisfacer sus necesidades.
- Comprender la importancia de la atención y satisfacción integral del cliente/usuario, como elemento diferenciador de la organización.
- Desarrollar actitudes positivas hacia el fortalecimiento de las relaciones con los clientes/usuarios.
- Desarrollar una actitud profesional y dinámica de mejoramiento continuo frente al cliente/usuario y la organización a la cual representa.
- Adquirir técnicas para desplegar asertivamente herramientas que permitan la interrelación y satisfacción de diversos clientes/usuarios, bajo variados contextos.



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. Calidad y Satisfacción

- ¿Qué es la calidad?
- ¿Que es la satisfacción del cliente/usuario? ¿Cómo impacta en las organizaciones?
- Cultura Organizacional de servicio y satisfacción al cliente/usuario.

2. Técnicas de Atención para la Satisfacción del cliente/usuario

- El Cliente/Usuario como foco de atención.
- Ciclo: la entrega del servicio.
- Caracterización del cliente-usuario: interno v/s externo.
- Modelos de comunicación eficiente.
- Atención telefónica de clientes/usuarios.
- Aspectos verbales de la comunicación telefónica.
- El Valor del Cliente-Usuario.
- Clientes/Usuarios satisfechos e insatisfechos.
- Fidelización v/s Retención.

3. Manejo de Clientes-Usuarios Difíciles

- Técnicas para afrontar el estrés en situaciones de conflicto.
- Manejo emocional y contención de clientes-usuarios difíciles.
- Formar equipos de trabajo para resolver los problemas.
- Eliminar las barreras de comunicación.
- Técnicas específicas de tratamiento de quejas, objeciones y reclamos.



Catálogo
Convenio Marco

Dirección
ChileCompra
Innovación • Acceso • Servicio

CONTACTA NUESTROS SERVICIOS A TRAVÉS DE:

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

CONTENIDOS:

4. ¿Cómo puedo mejorar mi Servicio al Cliente/Usuario?

- Escucha a tu cliente/usuario.
- Define qué significa un servicio superior "de excelencia" y establece un plan.
- Detección de necesidades y expectativas de servicio.
- Aprender a orientar equipos de trabajo con una cultura de servicio que tiene como meta la Satisfacción del Cliente/Usuario.
- Aprender a medir y gestionar el desempeño de acuerdo a parámetros de atención.
- Sistemas de reconocimiento y logro, en una cultura de orientación de servicio.

5. Calidad Total es un Proceso de Mejora Continua

- ¿Qué es la Calidad total?
- Principios Claves de la Calidad Total

Dirigido:

Dirigido a todos los Perfiles

Los programas son modificables de acuerdo a los requerimientos de cada Organización

Duración: 16 horas pedagógicas

Horario:

Primer día: 09:00 a 18:00 horas.

Segundo día: 09:00 a 1:00 horas.

Código de Convenio Marco: 1031166



Catálogo
Convenio Marco

Dirección
ChileCompra
Innovación • Acceso • Servicio

CONTACTA NUESTROS SERVICIOS A TRAVÉS DE:

Melania Pérez

MPEREZ@GRUPOLIHUENKO.CL

+56 9 4285 3977

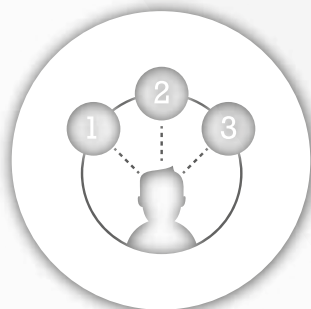
Lugar de Realización: La capacitación puede ser realizada tanto en dependencias del cliente como en algún salón de Hotel o instalaciones a convenir con la organización.

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.grupoliuenko.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