

Grupo Lihuenko

Selección y Consultoría
de Recursos Humanos



Curso de capacitación:

TÉCNICAS SERVICIO SATISFACCIÓN CLIENTE



SELECCIÓN



CAPACITACIÓN



CONSULTORÍA

“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:

Reconocer oportunidades y aplicar herramientas estratégicas para entregar eficientemente el servicio al cliente o usuario. Se desarrolla la habilidad asertiva para reconocer y adecuarse a diversos interlocutores, y situaciones, pudiendo usar modelos y técnicas para mejorar la eficiencia en la atención y así lograr la satisfacción de los clientes -usuarios.

OBJETIVOS:



- Comprender la importancia de la atención y satisfacción integral del cliente, como elemento diferenciador de la organización.
- Desarrollar actitudes positivas hacia el fortalecimiento de las relaciones con los clientes.
- Desarrollar una actitud profesional y dinámica de mejoramiento continuo frente al cliente y la organización a la cual representa.
- Adquirir técnicas para diferenciar la calidad en sus distintos ámbitos de gestión.
- 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. "Cliente o Usuario"

- El cliente como foco de atención.
- Caracterización del cliente: interno v/s externo.
- Diferencia entre un consumidor y comprador.
- Clientes - usuarios satisfechos e insatisfechos.
- Detección de necesidades y expectativas de servicio.

2. "Servicio al Cliente- Usuario"

- Conceptos y estrategias de servicio al cliente-usuarios.
- Principios básicos del servicio.
- Satisfacción v/s Experiencia.
- Definición y componentes del modelo de servicio al cliente - usuario.
- Características de los servicios.
- Modelo cliente-proveedor: la cadena de servicio.
- Plan de relacionamiento con el cliente - usuario.
- Fidelización v/s Retención.

3. Una Conducta de excelencia hacia el Servicio

- Credibilidad en la relación con los clientes.
- Cumplimiento de los compromisos en la promesa de servicio.
- Normas de comportamiento de servicio.
- Buenas prácticas, camino a la excelencia.



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. Problemas = Oportunidad

- Atención efectiva de reclamos y objeciones.
- Identificación y clasificación de problemas.
- Resoluciones prácticas.
- Técnicas específicas de tratamiento de quejas, objeciones y reclamo.
- Oportunidades que se generan gracias a los problemas.
- Técnicas de comunicación para el manejo efectivo de problemas.

Dirigido:

A todos los Perfiles

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

Duración: 16 horas pedagógicas 12 horas cronológicas

Horario:

Primer día 09:00hrs a 18:00hrs.

Segundo día 09:00hrs a 13:00hrs.

Código de Convenio Marco: 1031161



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



CONTACTA NUESTROS SERVICIOS A TRAVÉS DE:

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