

# EDUCACIÓN **BIZ**

## Atención al Cliente y Manejo de Conflictos

Programa de Estudio

# Atención al Cliente y Manejo de Conflictos

Aprende a gestionar la relación con clientes implementando una estrategia de comunicación profesional. Domina técnicas de comunicación eficaz y resuelve conflictos efectivamente para generar clientes satisfechos y leales a tu empresa.

## Contenido del curso

---

El curso brindará un conjunto de herramientas para dar una respuesta eficaz al cliente, haciendo foco en las mejores prácticas de atención personal y telefónica. Se discutirá la importancia del rol, el valor de la actitud positiva y la proactividad. Se realizarán ejercicios para practicar las habilidades clave de comunicación (estructuración del mensaje, manejo de la voz, escucha activa, técnicas de indagación, empatía, etc.). Asimismo se profundizará en las habilidades para la resolución de quejas y conflictos, para poder dar una respuesta adecuada en situaciones desafiantes.

Modalidad:

El curso se dicta con gran foco en la práctica y participación de los alumnos, quienes realizarán diferentes ejercicios en clase para incrementar sus habilidades de comunicación, aplicando las técnicas aprendidas.

## Modalidad de cursado

---

Puedes tomar este curso en modalidad presencial o modalidad online - en vivo

# ¿Qué aprenderás?

---

- Comprender la importancia de la atención al cliente
- Atender y gestionar diferentes tipos de clientes por teléfono, por escrito y en persona
- Aplicar técnicas avanzadas de comunicación para empatizar con clientes
- Reducir quejas y reclamos a través de una efectiva comunicación de preguntas frecuentes
- Evitar escalamientos y derivaciones con superiores empleando técnicas asertivas y de negociación ahorrando tiempo, dinero y energía a la organización.
- Resolver conflictos con clientes, atendiendo apropiadamente sus reclamos y haciendo un correcto seguimiento de sus problemas.

# Plan de Estudios



## 1. Orientación al Cliente

---

- Importancia de la orientación al cliente - Calidad total de servicio - Experiencia total de compra - Incidencia de la atención en la relación con la empresa - La clave: las personas - Entrenamiento al personal - Misión, visión y valores - Tipos de clientes - Indecisos, Silenciosos, Reflexivos, Escépticos, Asertivos - Tipos de contactos al cliente - Asesoramientos, Ventas, Reclamos, Seguimiento - La importancia de la satisfacción del cliente - Medición de la satisfacción - Fidelización de clientes - Ventajas de los clientes promotores

## 2. Atención al Cliente

---

- Conceptos básicos de comunicación eficaz - Consideraciones especiales de la atención presencial y telefónica - Saludo y presentación - Habilidades sociales - Claridad de comunicación - Decodificación del mensaje - Escucha activa - Silencios - Preguntas - Parafraseo - Asertividad - Comunicación no verbal - Lenguaje corporal - Empatía y comprensión - Límites y distancia con clientes - Agradecimiento

## 3. Comunicación 2.0 con Clientes

---

- Relación con clientes en las redes sociales - Facebook, Twitter, YouTube - Información en la web corporativa - Qué informar y qué no informar - Precios, condiciones - Formas de pago - Gestión de problemas - Formas y formulario de contacto - Aprendizaje y FAQ - Elaboración de un FAQ - Ventajas de un FAQ

## 4. Manejo de Conflictos y Quejas

---

- Entendiendo el problema/conflicto/reclamo - Separación y clarificación de hechos y supuestos - Antecedentes e historial del caso - Inteligencia emocional y poder de control - Manejando agresiones y malos tratos - Negociación para la resolución - Evitando los escalamientos - Guías de derivación - Seguimiento del problema - Resolución del conflicto para la satisfacción del cliente - Pequeños actos que marcan la diferencia - Sistemas de retroalimentación

**EDUCACIÓN BIZ**

*Centro de Capacitación y Desarrollo Profesional*

Lavalle 648 Piso 8, Microcentro, CABA

0810-220-8148

[contacto@educacionbiz.com.ar](mailto:contacto@educacionbiz.com.ar)

EducaciónBIZ. Copyright 2005-2021