



# HABILIDADES DE SERVICIO AL CLIENTE

// SERVICIO AL CLIENTE  
**DURACIÓN : 7 HORAS**

*Ofrecer un servicio excepcional al cliente con la combinación ganadora de los conocimientos, habilidades y actitudes.*

*El objetivo de este curso de servicio al cliente es ofrecer estrategias esenciales para asegurar que el contacto de primera línea con el cliente.*

*El nivel de satisfacción del cliente influirá en una decisión de compra o recompra.*

**Duración** 7 horas

**Ubicación** en nuestro centro de formación o en la ubicación del cliente

**Supervisión** lista de asistencia firmada cada día y certificado al final del curso

## LO QUE VAS A APRENDER

- Aprenda técnicas de comunicación efectiva y contacto con el cliente.
- Adquirir conocimientos sobre las nuevas tendencias en el servicio al cliente
- Lista de efectivo «qué hacer y qué no hacer» cuando se atiende a clientes a través de diferentes canales de comunicación
- Estado de los beneficios de la fidelidad de los clientes y el desarrollo de estrategias para la fidelización del cliente
- Identificar los pasos y métodos para manejar clientes molestos
- Relacionar el desempeño laboral de estrés en el trabajo y recomendar estrategias de afrontamiento para profesionales del futuro

## CONTENIDO DEL CURSO

- Tomar posesión y ser el conductor del servicio al cliente
- Identificar los conceptos y componentes clave de la excelencia en el servicio al cliente
- Aprender a proporcionar un nivel superior de servicio tanto a clientes internos como externos
- Comprender la dinámica de por qué los clientes siguen siendo leales
- Responder de manera proactiva a cualquier situación del cliente utilizando las habilidades clave de comunicación
- Mejorar las técnicas de escucha, empatía y asertividad
- Brindar un servicio al cliente de calidad a través de la cooperación, flexibilidad y colaboración
- Demostrar lenguaje positivo y técnicas de cortesía telefónica
- Comunicarse proactivamente, haciendo un esfuerzo extra

HABILIDADES DE SERVICIO AL CLIENTE  
// SERVICIO AL CLIENTE