

Técnicas de Servicio y Atención al Cliente

Generar una buena experiencia

DURACIÓN
8 horas

MODALIDAD
Presencial



Público objetivo

Equipos de atención al cliente, servicio y ventas que gestionan relaciones con clientes en entornos presenciales y digitales.

Objetivo general

Desarrollar habilidades efectivas para satisfacer expectativas, resolver conflictos y generar relaciones de fidelización a largo plazo.

Contenidos del curso

1

Reconocer el valor del servicio

Impacto de la atención en la fidelización, perfil del profesional de servicio en la era digital y primeras herramientas CRM.

2

Entender al cliente moderno

Tipos de clientes, necesidades específicas, escucha activa, empatía y personalización mediante datos e información.

3

Comunicar y resolver con claridad

Comunicación asertiva y empática, manejo de quejas y uso de plataformas digitales para resolver en tiempo real.

4

Crear experiencias memorables

Experiencias en cada punto de contacto, atención continua, redes sociales y plataformas digitales para fortalecer la relación.

Foco



Fidelización

Empatía

Experiencia

Resolución

Cliente

Cómo se trabaja

Metodología

- Exposiciones interactivas
- Casos reales y ejercicios
- Role playing presencial y digital
- Simuladores CRM

Evaluación

- Diagnóstico inicial
- Actividades prácticas
- Evaluación final tipo role-play
- Pauta de cotejo

Aprobación

- Asistencia mínima: 75%
- Nota mínima: 4.0
- Escala de 1 a 7

Capacitación práctica para transformar cada contacto en una experiencia de valor.