

CURSO
ATENCIÓN AL
CLIENTE Y MANEJO
DE CONFLICTOS

Plan de estudio

educación 





Nuestro propósito

Transformar positivamente la vida de las personas.

Queremos que seas protagonista en la transformación que estamos viviendo. Por eso, nos comprometemos a capacitarte para que estés al día con las necesidades digitales actuales.

Te invitamos a trabajar en conjunto para que descubras tu mejor versión y la potencies. Anímate, toma las riendas de tu futuro.

Code your future!



Contenido del curso



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.



¿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

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

2

Atención al Cliente

- 03- Conceptos básicos de comunicación eficaz
- 03- Consideraciones especiales de la atención presencial y telefónica
- 03- Saludo y presentación
- 03- Habilidades sociales

- 03- Claridad de comunicación
- 03- Decodificación del mensaje
- 03- Escucha activa
- 03- Silencios
- 03- Preguntas
- 03- Parafraseo
- 03- Asertividad
- 03- Comunicación no verbal
- 03- Lenguaje corporal
- 03- Empatía y comprensión
- 03- Límites y distancia con clientes
- 03- Agradecimiento

3

Comunicación 00- con Clientes

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

4

Manejo de Conflictos y Quejas

- 03- Entendiendo el problema/conflicto/reclamo

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

Modalidad del Curso

Duración

4 semanas / 12 h

Frecuencia semanal

1 encuentro de 3 h

Modalidad

Online en vivo

Grupos reducidos

Promedio 20 personas

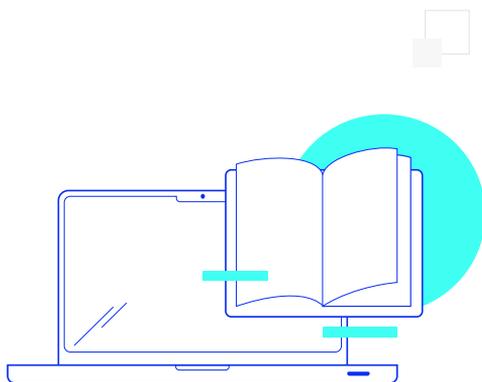
Nivel: Principiante



- Principiante
- Intermedio
- Avanzado
- Experto

Dedicación fuera de clase

Además de las horas de clase, recomendamos que inviertas 4 h semanales extras para realizar los desafíos complementarios, estudiar el material de lectura y completar los exámenes del Alumni.



¿Cómo será tu experiencia?



Aprender haciendo

Ejercita y pon en práctica lo estudiado.



Trabajo en equipo

Une esfuerzos y potencia los resultados.



Clases grabadas

Consúltalas las veces que quieras.



Profesores expertos

Aprende de gigantes de la industria.



Asistente académico

Recibe soporte dentro y fuera de clase.



Plataforma Alumni

Encuentra recursos, materiales y clases.

¿Por qué Educación IT?



IT Créditos

Gana puntos al aprobar los exámenes de los cursos. Luego, podrás canjearlos por nuevos cursos sin costo alguno. Los IT Créditos que acumules no vencen ni se devalúan.



Garantía de aprendizaje

Si necesitas reforzar conceptos, recuperar clases o no estás satisfecho, ¡vuelve a tomar el curso sin ningún costo! Puede ser de forma total o parcial.



Comunidad en Discord

Mantente en contacto con la comunidad de EducaciónIT a través de nuestro servidor de Discord. Podrás hablar con tus compañeros, profesores, asistentes académicos y soporte.



Career Advisor

Ingresa al mundo laboral junto a nuestros asesores de carrera: crea un CV que impacte, arma y comparte tu portfolio en LinkedIn y Behance y ten simulacros de entrevistas.

Preguntas frecuentes

Si me pierdo una o más clases, ¿puedo recuperarlas?

Todas las clases quedan grabadas de por vida en tu plataforma Alumni. ¡Siempre podrás volver a verlas cada vez que lo necesites!

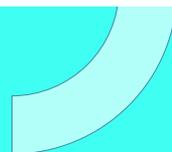
¿Cómo voy a aprender?

Te enfrentarás a situaciones de trabajo reales, en donde tendrás que aplicar lo aprendido de forma individual y en equipo. Por medio de la prueba y el error, irás superando desafíos y obteniendo nuevas habilidades que luego podrás aplicar en el ámbito laboral.

¿Cómo son las clases online en vivo?

Las clases duran entre 2 y 3 horas de lunes a viernes (sábados 3 o 4 hs) y se desarrollan de forma online en vivo en aulas virtuales, donde vas a poder interactuar con el instructor y tus compañeros.

Manejamos cupos reducidos para que puedas tener un seguimiento más personalizado durante tu aprendizaje.



www.educacionit.com





@educacionit
