

Taller:
**SERVICIO
AL CLIENTE 3.0**



LUIS ANTONIO BECERRA ALARCÓN

PUBLICISTA PROFESIONAL - RELATOR - DOCENTE - COACH PNL (SCP NL) Y ONTOLÓGICO (NEWFIELD NETWORK LATINOAMÉRICA) - MAGÍSTER EN COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA - LICENCIADO EN COMUNICACIÓN SOCIAL - DIPLOMA EN TÉCNICAS DE PSICODRAMA - DIPLOMA TÉCNICAS DE HIPNOSIS CON PNL - MASTER PRACTITIONER EN PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA (SCP NL) - DIPLOMA EN HABILIDADES DIRECTIVAS OTEC - DIPLOMADO EN INGENIERÍA DE LA CAPACITACIÓN (FUND. CHILE).

I. IDENTIFICACIÓN DEL TALLER

Nombre Taller : SERVICIO AL CLIENTE 3.0
Fecha Taller : <https://www.threamers.com/eventos-threamers/>
Número de Horas : 2 horas cronológicas online

II. DESCRIPCIÓN DEL TALLER

Una de las razones principales de competitividad en el mercado actual, está dada por la diversidad de necesidades, deseos y expectativas de los consumidores quienes diariamente no sólo demandan un conjunto de productos y servicios, sino que también un adecuado manejo de la situación con los clientes, antes, durante y después de la compra.

Con el fin de dar respuesta a esta práctica hacia la calidad que se espera de nuestros emprendedores, se ha desarrollado el presente taller condensado, teniendo como eje central elevar y fortalecer el desempeño personal y profesional de sus participantes hacia un servicio que se considere de calidad y valor agregado, obteniendo, a su vez, mayor compromiso, confianza y fidelización con clientes cautivos y potenciales.

III. DESTINATARIOS DEL TALLER

Participantes emprendedores de distintos sectores productivos, que por inquietudes personales y/o laborales, desean mejorar su nivel de atención a clientes cautivos y potenciales, otorgándoles un sello distintivo a sus ofertas.

IV. OBJETIVO DEL TALLER

El presente taller tiene por objeto dotar a los participantes de herramientas técnicas y actitudinales para lograr mejores desempeños ante clientes cautivos y potenciales, mediante la incorporación de técnicas de atención eficientes que logren satisfacer sus requerimientos y necesidades.

V. CONTENIDOS DEL TALLER

- El Servicio de Calidad y su importancia en la actualidad
- la Asertividad para la prestación de un Servicio de Calidad
- Lenguaje Verbal y No Verbal para el Servicio de Calidad
- El Cliente, Tipos de Clientes y Demandas más comunes
- Criterios básicos de atención y satisfacción a clientes
- Escucha Activa para los Requerimientos y Necesidades
- Manejo de Quejas y Reclamos de los clientes
- Técnica de Relajación y Autocontrol Emocional

IMPORTANTE: El orden y tiempo de desarrollo del presente listado de contenidos, estará supeditado a las intervenciones individuales y opcionales de los participantes. (Se aplicará modelo de enseñanza basada en el aprendizaje experiencial no lineal).

VI. METODOLOGÍA

La metodología que se utilizará en el presente taller de carácter principalmente práctico, se basará en los pasos del Explicar - Vivenciar - Asimilar (método E.V.A. de aprendizaje), para contribuir a la transferencia de lo aprendido a los puestos de trabajo.

VII. MATERIAL ENTREGABLE

Apuntes de ejercicios y certificado de participación.

VIII. VALOR TALLER

\$ 50.000 CLP No miembros Threamers
GRATIS para Miembros Threamers

