

# HERRAMIENTAS DE ATENCIÓN DE CLIENTES

*Incorporando nuevas estrategias de atención*

## DESCRIPCIÓN

En la actualidad, el aumento en la oferta del mercado, tanto para productos como para servicios, hace que el cliente cuente con muchas más opciones al momento de decidir y de exigir calidad en los productos y en la atención. A esto se le suman los nuevos canales de contacto con el público, como el crecimiento en la venta y atención por medio de redes sociales y la rapidez con la que estas fluyen. Un cliente insatisfecho no tiene ningún reparo en demostrar su molestia a través de los múltiples canales digitales, informando e influenciando a otros consumidores rápidamente. Todo esto plantea un desafío para las empresas, obligándolas a adaptarse e incorporar nuevas estrategias de atención, que potencien las actuales e incorporen el manejo de los nuevos canales. Para ello, es necesario establecer las competencias necesarias para una adecuada atención al público y aplicarlas correctamente, además de gestionar soluciones a posibles problemas que pueden surgir durante la atención al cliente. El curso Herramientas de atención de clientes brinda los mecanismos adecuados para adoptar una actitud positiva frente a los clientes; desarrollando habilidades que permitan enfrentar nuevas estrategias de mejora en la atención satisfactoria de éstos. Además, destaca la importancia de la mejora continua en la calidad de servicio, con el objetivo de potenciar la empresa y guiarla a la excelencia.

## ¿A QUIÉN ESTÁ DIRIGIDO?

Este curso está dirigido a ejecutivos y colaboradores que estén en contacto permanente con sus clientes o a cargo de las áreas de atención al público, y que requieran mejorar sus sistemas de satisfacción de clientes.

## OBJETIVOS DE APRENDIZAJE

A través de este curso, sus participantes serán capaces de comprender la importancia de una correcta y satisfactoria atención de calidad al público, identificando técnicas adecuadas de acuerdo a los diferentes canales de atención y tipologías de clientes. Para ello, conocerán cómo identificar los diferentes tipos de clientes y las estrategias de abordaje de acuerdo a sus características; y serán capaces de aplicar los principales elementos de la comunicación para una correcta atención de público.

## CONTENIDOS DEL CURSO

Unidad 1: La importancia de un buen servicio de atención al público

Unidad 2: La tarea imprescindible de diferenciar a los clientes

Unidad 3: Conocimientos, habilidades, actitudes y aptitudes relevantes para atender al público

Unidad 4: La comunicación como herramienta efectiva

Unidad 5: ¿Cómo gestionar problemas en la atención de público?

Unidad 6: Calidad en la atención al cliente