



Presentación del Curso

**Técnicas de atención y servicio al
cliente**



Tabla de contenido

Descripción general.....	3
Público objetivo.....	3
Objetivos de aprendizaje.....	3
Duración.....	4
Contenidos.....	4
Competencias previas.....	5
Recursos.....	5
Aspectos metodológicos.....	5
Criterios de aprobación.....	6
Certificado.....	6



TÉCNICAS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE

Descripción general

El curso de autoaprendizaje “Técnicas de atención y servicio al CLIENTE” se refiere a todas las acciones implementadas para los clientes antes, durante y después de la compra. También conocido como servicio de atención al cliente, se realiza para cumplir con la satisfacción de un producto o servicio.

Este proceso involucra varias etapas y factores. No nos referimos exclusivamente al momento en que un cliente hace una compra, sino lo que ocurre antes, durante y después de la adquisición de un producto o utilización de un servicio.

Un buen servicio al cliente no sólo es responder las preguntas del cliente, sino ayudarlo cuando ni siquiera ha pedido nuestra ayuda, adelantarnos a lo que necesita y cubrir sus necesidades de manera eficaz. Existen otros aspectos como la amabilidad, calidad y calidez que también influirán en el servicio ofrecido.

Público objetivo

El Curso está dirigido al público en general, personal con mando y operativo que, por la naturaleza de sus funciones requieren ofrecer un servicio de excelencia a toda su organización y todo aquél interesado en mejorar sus relaciones interpersonales y resultados en su trabajo con sus clientes internos y externos.

Objetivos de aprendizaje

Objetivo general

Comprender que el cliente es su prioridad y que el conocimiento y aplicación de estrategias de servicio son piezas claves en esta gestión.

Objetivos específicos

- Analizar los Paradigmas del comportamiento y del servicio
- Identificar las oportunidades de mejoramiento
- Enfrentar los obstáculos del servicio efectivo
- Analizar los beneficios de la comunicación efectiva
- Crear un guion adaptable de servicio al cliente de la salud
- Adaptar el mensaje según el cliente de la salud
- Eliminar las barreras para una buena comunicación

Duración



El curso tiene una duración de 24 horas:

- 20 horas de autoaprendizaje
- 4 horas online/remoto con instructor.

Contenidos



BLOQUE 1: Los 7 Comportamientos claves en la atención al cliente

- 1.1. Los comportamientos en servicio al cliente
- 1.2. Las siete claves del comportamiento al cliente
 - 1.2.1 Busca ser Feliz
 - 1.2.2 La amabilidad
 - 1.2.3 Ser curioso
 - 1.2.4 Ser recursivo
 - 1.2.5 El manejo del lenguaje corporal
 - 1.2.6 Busca ser Impactante
 - 1.2.7 Encuentra como ser más comunicativo

BLOQUE 2: Como dar un gran servicio al cliente

- 2.1 Encuentra y retén tu personal de calidad
- 2.2 Conoce íntimamente a tus clientes
- 2.3 Construye una visión de servicio que todos vean claramente
- 2.4 Haz 'feliz' tu proceso de entrega de servicio
- 2.5 Entrena a tu personal continuamente
- 2.6 Involucra, empodera e inspira
- 2.7 Reconoce, recompensa, incentiva y celebra
- 2.8 Establece el tono y predica con el ejemplo

BLOQUE 3: 10 Elementos fundamentales para brindar un excelente servicio.

- 3.1 Utiliza el elemento sorpresa
- 3.2 Encuentra similitudes con tus clientes
- 3.3 Aborda todas las quejas
- 3.4 Utiliza lenguaje positivo
- 3.5 Asegura con paciencia la calidad de tu servicio
- 3.6 Finaliza la conversación con un problema resuelto
- 3.7 Apártate de su camino (oportunamente)
- 3.8 Demuestra tu interés y agradecimiento
- 3.9 Siempre invierte en un gran servicio
- 3.10 Todo el tiempo escucha a tus clientes



BLOQUE 4: 10 VALORES EN EL SERVICIO AL CLIENTE

- 4.1 Cuida la Inversión del cliente
- 4.2 Apoya a tu cliente
- 4.3 Mantén una actitud positiva
- 4.4 Busca la confiabilidad en el cliente
- 4.5 Emplea un mensaje íntegro y tangible
- 4.6 Mantén el aseguramiento y reaseguramiento
- 4.7 Busca la empatía
- 4.8 Brinda un Servicio Excepcional
- 4.9 Esperan una interacción amistosa
- 4.10 Entrega las cosas ahora

Competencias previas

- Habilidades de navegación en computadoras e Internet
- Manejo del paquete básico de office.
- Manejo de calculadora
- Mente emprendedora

Recursos

Para garantizar la conectividad y acceso a las plataformas informáticas de ESPE INNOVATIVA EP, cada participante y usuario registrado deberá disponer de lo siguiente:

- Computador con audio, video y micrófono debidamente configurado y probado.
- Paquete Microsoft Office en sus componentes Word, Excel y Power Point
- Lector de documentos en formato PDF
- De preferencia utilizar el navegador Chrome, que se encuentre actualizado a la última versión
- Tener una cuenta de correo electrónico.
- Disponer de una conexión estable a internet

Aspectos metodológicos

El curso de autoaprendizaje se desarrolla totalmente desde internet, en la Plataforma LMS Moodle; para lo cual, los contenidos del curso estarán a su disposición las 24 horas del día y los 7 días de la semana dentro del tiempo establecido para la duración del curso, por lo que, todos los participantes pueden organizar su propio horario de estudio.

Para el acceso a la plataforma se creará un nombre de usuario y contraseña.

El contenido se encuentra estructurado en bloques, con actividades, recursos complementarios y herramientas que estarán disponibles en formatos para navegar.

Al final del curso se fijará una fecha para una sesión de videoconferencia a través de Webex Meeting, en la cual un instructor estará presente para solventar dudas o aclaraciones respecto al contenido del curso.

Criterios de aprobación

- Revisión y análisis de la información presentada en el aula virtual
- Cumplimiento de las actividades propuestas en el tiempo establecido
- Obtención de un rendimiento mínimo de 7/10, en el curso de autoaprendizaje

Certificado

El participante que cumpla con los criterios de aprobación, recibirá un certificado con el aval de la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE, ESPE INNOVATIVA EP.

Esta obra está bajo una licencia de [Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-SinObraDerivada 3.0 Ecuador](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/ecuador/)

