

Técnicas para la Atención Efectiva y Fidelización de Clientes (12 horas)



Dirigido a:	Trabajadores que participen de los procesos de atención de clientes internos y externos en las distintas Reparticiones de la Universidad de Concepción.
Pre-Requisitos:	Ser trabajador de la Universidad de Concepción con contrato vigente.
Objetivo:	Aplicar eficazmente técnicas adecuadas para aumentar la calidad de servicio, la satisfacción y fidelidad de los clientes superando exitosamente situaciones conflictivas con clientes/usuarios.
Contenidos:	<p>Modulo 1: Fundamentos de la Calidad del Servicio de Atención: La calidad de servicio es un elemento esencial de cualquier organización. La calidad de los servicios depende de las actitudes de las personas. La capacidad de transmitir calidad es un aspecto inseparable de la calidad personal de quien entrega un servicio.</p> <p>Modulo 2: Calidad de Servicio y Orientación al Cliente: El servicio como elemento estratégico y diferenciador. Calidad personal como base de las demás calidades. Dimensiones de la calidad de servicio y barreras que se oponen a un servicio de calidad.</p> <p>Modulo 3: Técnicas de Comunicación Efectiva: Comunicación y comportamiento. Modelo interaccional de la comunicación. Comunicación y compromiso. Escuchar efectivo. Técnicas de escucha activa. El rol de la empatía. Importancia de investigar y escuchar intereses, quiebres y preocupaciones de clientes. Tipos de relaciones con clientes: Ofertas, identidad y confianza.</p> <p>Modulo 4: Manejo de Conflictos como Oportunidades de Fidelización: ¿Clientes conflictivos o clientes con conflictos?: Solución/Problema. Expectativas de los clientes respecto de las organizaciones. Necesidades, expectativas, requerimientos y solicitudes de los clientes. Conversión del conflicto en oportunidad. Estrategias de manejo de conflictos y la búsqueda de ganar/ganar. Creatividad e innovación en la generación de alternativas y soluciones. Técnicas para el autocontrol y liderazgo personal.</p>
Facilitador:	Sr. Andrés Salazar Coach en Liderazgo