



MANNKRAFT

CURSOS
CÓDIGO SENCE



MANKRAFT

ATENCIÓN AL CLIENTE

Finalidad

Fortalecer las competencias en relación a la atención al cliente y técnicas comunicacionales, de manera que puedan entregar un mejor servicio, beneficiando la imagen de la Organización.

Contenido

- Módulo 1: 2 horas teóricas, 2 horas prácticas.
- Definir y examinar las habilidades comunicacionales claves para crear una atención al cliente de calidad.
- Características y fundamentos de la Administración.
- Modulo 2: 2 horas teóricas, 2 horas prácticas.
- Compromiso y desarrollo de las personas.
- Relaciones empáticas con los usuarios.
- De Objeciones.
- Aplicar conceptos de gestión de calidad a la prestación de servicios
- Modulo 3: 2 horas teóricas, 2 horas prácticas.
- El Proceso y las habilidades de comunicación.
- Técnicas de planificación estratégica.
- Evaluar y planificar mejoras en los procesos relacionados con la Atención Al Cliente

Dirigido a

- Todo personal que tenga contacto con clientes tanto internos como externos.