

CURSO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

El curso está dirigido a trabajadores que requieran adquirir competencias relacionadas a la orientación del cliente. Al finalizar el curso, el participante será capaz de conocer los conceptos generales relacionados con el servicio total de calidad y la atención al cliente. Además, podrá identificar tipos de cliente, qué es lo que esperan y cómo se comportan, de manera que pueda aplicar las herramientas asociadas a las competencias que debe tener el personal para una atención de calidad. Este curso consta sólo de la modalidad teórica con una duración de 2 horas y se desarrolla mediante nuestra plataforma de aprendizaje web.

CONTENIDOS

1.- Servicio total de calidad y atención al cliente

- El servicio está en todo. Necesidades y expectativas del cliente. Satisfacción del cliente. Interacción en la atención.

2.- El cliente

- Cliente interno, externo, experiencia positiva. Cómo es nuestro cliente y sus emociones.

3.- Personal de atención

- Actitud y motivación para la atención al cliente. Comunicación.

4.- Protocolos de atención

- Bienvenida y despedida. Comprensión y respuesta al requerimiento.

CAPACITACIÓN



! CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

- **Aprobación:** 70%
- **Vigencia:** 2 años.
- **Duración Total de la evaluación:** 2 horas.
- **Lugar de ejecución:** El curso se ejecuta en modalidad e-learning.
- **Entregable:** Certificado del curso, que contiene los resultados generales del curso.
- **Tiempo de entrega del certificado:** 24 horas hábiles, posterior a la finalización y aprobación del curso.
- **Dirigido a:** Conductores de vehículos con licencia vigente Clase A y/o B.



REQUISITOS



El participante debe tener acceso a internet.



El participante debe acreditar sus datos de acceso en la plataforma e-learning de Servicios Expert para realizar el curso.



El participante debe aprobar el curso para obtener el certificado.



Av. Eliodoro Yañez 2334, Providencia, Santiago
Isaac Arce 215, Antofagasta
Jorge Washington 2375, Antofagasta



ventas@servicioexpert.com