

## ‘PAUTAS DE COMUNICACIÓN PARA GARANTIZAR LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA EXPERIENCIA DE CLIENTE ‘



Impartido por **Mariluz Zolle**, gerente de Desarrollo Organizacional, con amplia experiencia en gestión de proyectos de desarrollo personal y de formación. Sus ámbitos de conocimiento están relacionados con el desarrollo de habilidades personales tales como: Dirección de equipos, liderazgo, comunicación calidad de

### DÓNDE Y CUÁNDO



16, 21, 23 y 28 de JUNIO de 2022 (martes y jueves)



De 15:00 a 20:00 horas



Adalid, c/ de las Mercedes, N.º 19, 28020 Madrid

### OBJETIVOS

- Concienciar a los participantes de la importancia que su desempeño tiene en cada momento de interacción con el cliente, así como en la fidelización de estos.
- Profundizar en los conocimientos clave para la atención al cliente, facilitando herramientas que impulsen su rendimiento especialmente en situaciones de resolución de quejas, ya sea de forma presencial o telefónica
- Facilitar pautas de actuación para controlar las propias emociones y mantener un estilo de comunicación no agresivo que facilite el correcto tratamiento de quejas, reclamaciones e incidencias.
- Facilitar directrices básicas de negociación que permitan a los profesionales alcanzar acuerdos satisfactorios para las dos partes.
- Ayudar a los participantes a identificar sus propias fortalezas y carencias en el ámbito de la atención al cliente y resolución de quejas, facilitando herramientas y

ORGANIZA:



IMPARTE:



FINANCIA:



## ¿QUÉ VAS A APRENDER?

### Taller 1. La atención al cliente: elemento diferenciador

El primer módulo tiene como objetivo sentar las bases de la calidad en la atención al cliente y reflexionar sobre la influencia de este factor en la decisión de compra del cliente. Mediante diferentes actividades prácticas se identifican los elementos que definen la excelencia en la atención al cliente.

1. Visión positiva hacia los clientes
2. Solicita opiniones a los clientes
3. Soluciona los problemas de los clientes
4. Crea relaciones de largo plazo
5. Superar las expectativas

### Taller 2 Habilidades generales en la atención al cliente

Este módulo presenta las habilidades necesarias para prestar una atención de excelencia al cliente. Se desarrollan contenidos relacionados con la tipología de clientes, así como las habilidades necesarias para una correcta interacción: comunicación y empatía.

1. Tipología de clientes: Metodología MICASO
2. Dos teorías de empatía:
  - a. 6 sombreros de Edward de Bono
  - b. Sistemas representacionales. Programación Neurolingüística

### Taller 3: Resolución de quejas y reclamaciones

La atención al cliente conlleva la gestión de incidencias y situaciones que generan tensión. Este módulo ofrece las herramientas necesarias para convertir las quejas y reclamaciones en oportunidades de fidelización y vinculación con la empresa.

1. Anticipación necesaria en las situaciones conflictivas
2. Gestión de las quejas. Modelo de Thomas Kilmann
3. Estrategias de acuerdo
4. Fundamentos de negociación

### Taller 4: Autocontrol y gestión de las propias emociones: clave en el tratamiento de quejas y reclamaciones

El último bloque de contenido se detiene en presentar herramientas de motivación y gestión de las propias emociones. La actuación ante el cliente conlleva frecuentemente situaciones de estrés por lo cual es necesario facilitar pautas de autocontrol que faciliten el bienestar del profesional.

ORGANIZA:



IMPARTE:



FINANCIA:



## A QUIÉN ESTÁ DIRIGIDO

El curso va dirigido a profesionales que tienen contacto directo con clientes, independientemente del puesto que ocupen. Pueden ser equipos comerciales, departamentos de atención al cliente (presencial / telefónico), pero también las personas responsables de los mismos.

Los contenidos también son aplicables para personas y departamentos que dan servicio a cliente interno: RRHH, marketing...

ORGANIZA:



IMPARTE:



FINANCIA:

