INSITU OTEC

ATENCIÓN Y EXPERIENCIA DEL CLIENTE

TÉCNICAS PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE

Código: INS-ASC-001

Curso teórico e-learning asincrónico para analizar situaciones de trato, ventas, necesidades y reclamos, y seleccionar técnicas de comunicación y solución según los protocolos de servicio.

Duración: 60 horas | Modalidad: e-learning asincrónica | Oferta Privada.

¿A QUIÉN ESTÁ DIRIGIDO?

Ejecutivos comerciales y personas encargadas de atención, ventas o contacto directo con clientes y usuarios en empresas y organizaciones.

01 · CALIDAD DE SERVICIO.

Reconoce el rol de atención, los estándares de trato, la satisfacción y las técnicas para construir confianza.

02 · PROCESO DE VENTAS.

Determina etapas de ventas, necesidades, tipos de clientes, presentación y acciones de fidelización.

03 · COMUNICACIÓN EFECTIVA.

Aplica escucha activa, atención telefónica y manejo de barreras en casos de servicio.

04 · GESTIÓN DE RECLAMOS.

Analiza conflictos, propone soluciones según protocolo y reconoce oportunidades de mejora.

Actividad particular/no SENCE. Tres modulos de 16, 20 y 24 horas, con casos, entregas formativas, tutoría y evaluación final integrada.

SOLICITA TU COTIZACIÓN

+56 966 250 745

contacto@insituotec.com

INSITU OTEC

INSITU OTEC

Ruta D-835 Lote M1, parcela 11, S/N Santa Rosa, Región de Coquimbo, Chile