INSITU OTEC

ATENCIÓN Y EXPERIENCIA DEL CLIENTE

TÉCNICAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y SERVICIO AL CLIENTE EN EMPRESAS DE RETAIL

Código: INS-ASC-003

Curso teórico e-learning asincrónico para analizar momentos de verdad, venta, postventa y reclamos en sala y caja, y seleccionar respuestas según protocolos de tineda y derechos del consumidor

Duración: 24 horas | Modalidad: e-learning asincrónica | Oferta Privada.

¿A QUIÉN ESTÁ DIRIGIDO?

Vendedores/as de piso, cajeros/as, reponedores/as, anfitriones/as, supervisores/ras de sala y jefes/as de tienda con contactodirecto con clientes.

01 · CALIDAD EN LA TIENDA.

Reconoce momentos de verdad, normas de atención, perfiles de piso y caja y señales de satisfacción.

02 · VENTA Y POSTVENTA.

Selecciona acciones de abordaje, asesoría, venta cruzada, cierre en caja y atención posterior.

03 · COMUNICACIÓN EN LA SALA.

Aplica escucha activa, lenguaje corporal y comunicación clara ante necesidades y tensión.

04 · RECLAMOS Y SOLUCIONES.

Analiza reclamos por filas, stock, precios y cambios; orienta según protocolo y derechos del consumidor.

Actividad particular/no SENCE. Tres modulos de 7, 8 y 9 horas, con juegos, casos, tutoría por foro, parciales y evaluación final.

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