INSITU OTEC

ATENCIÓN Y EXPERIENCIA DEL CLIENTE

TÉCNICAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE PROFESIONAL

Código: INS-ASC-004

Curso asincrónico para analizar atención presencial y digital, comunicación, gestión de consultas y reclamos según los procedimientos de la organización.

Duración: 20 horas | Modalidad: e-learning asincrónica | Oferta Privada.

¿A QUIÉN ESTÁ DIRIGIDO?

Ejecutivos/as de atención, vendedores/as y recepcionistas que atienden clientes en canales presenciales o digitales y buscan mejorar la calidad del servicio.

01 · FUNDAMENTOS.

Reconoce tipós de cliente, calidad, experiencia, imagen y actitud profesional de servicio.

02 · COMUNICACIÓN.

Selecciona escucha, empatía, preguntas y canal de atención para cada situación.

03 · REQUERIMIENTOS.

Determina detección, respuesta, seguimiento y cierre de consultas, reclamos y objeciones.

04 · FIDELIZACIÓN.

Analiza clientes difíciles o en riesgo de abandono y diseña acciones de excelencia y mejora.

Actividad particular/no SENCE. Cuatro modulos de 4, 5, 5 y 6 horas, con juegos, casos, tutoría por foro, parciales 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