



Curso Online de **Habilidades Interpersonales** para la atención al cliente

Recursos y habilidades de comunicación que ayudarán a crear una óptima atención y fidelización del cliente.




Iniciativas Empresariales
| estrategias de formación



Tel. 900 670 400 - attcliente@iniciativasempresariales.com
www.iniciativasempresariales.com

BARCELONA - BILBAO - MADRID - SEVILLA - VALENCIA - ZARAGOZA

Habilidades Interpersonales para la atención al cliente

Presentación

Una de las características que tienen aquellas personas competentes en el trato al cliente es que tienen la voluntad y fortaleza necesaria para enfocarse precisamente en las necesidades y deseos del cliente sin que otras cuestiones (a veces personales) les desvíen de ese rumbo en sus trabajos.

Así, de manera natural y sin forzar, cuando ponemos nuestro foco en las necesidades del cliente, surgen soluciones a incidencias y alternativas más eficaces aumentando la autonomía y la creatividad en las empresas y cómo no, el bienestar y la fidelización de sus clientes.

Pero no todos contamos con esas fortalezas. Podemos conocer mucho a nuestra empresa y sus productos o servicios y sin embargo el cuidado del cliente se nos escapa, y se nos escapa también esa marca diferenciadora que puede hacer que nuestra empresa perdure en el tiempo: un cliente satisfecho traerá inevitablemente a más futuros clientes satisfechos.

Este curso, basado en la reconocida Comunicación No Violenta, aportará novedosas y retadoras estrategias en la gestión y cuidado de nuestros clientes con una metodología que asegure contribuir no solo al bienestar de éstos, sino también al bienestar de todos los colaboradores y trabajadores dentro de la organización.

La Formación E-learning

Con más de 30 años de experiencia en la formación de directivos y profesionales, Iniciativas Empresariales y la Manager Business School presentan sus cursos e-learning. Diseñados por profesionales en activo, expertos en las materias impartidas, son cursos de corta duración y eminentemente prácticos, orientados a ofrecer herramientas de análisis y ejecución de aplicación inmediata en el puesto de trabajo.

Nuestros cursos e-learning dan respuesta a las necesidades formativas de la empresa permitiendo:

1

La posibilidad de *escoger* el momento y lugar más adecuado para su formación.

2

Interactuar con otros estudiantes enriqueciendo la diversidad de visiones y opiniones y su aplicación en situaciones reales.

3

Aumentar sus capacidades y competencias en el puesto de trabajo en base al estudio de los casos reales planteados en el curso.

4

Trabajar con los recursos que ofrece el entorno on-line.

Habilidades Interpersonales para la atención al cliente

Objetivos del curso:

- Cuáles son las habilidades de comunicación eficientes que debe tener toda persona que está en trato directo con los clientes y cómo desarrollarlas.
- Cómo trasladar de manera auténtica los valores de la compañía a sus clientes.
- Cómo se construye una relación sincera y auténtica con el cliente.
- Por qué es tan importante la empatía en la atención al cliente.
- Qué herramientas podemos utilizar en el proceso comunicativo para estar en contacto con las necesidades de los clientes.
- Qué obstáculos dentro de la empresa pueden entorpecer una buena atención al cliente y cómo ofrecer recursos y estrategias para subsanarlos.
- Cómo formar a las personas que atienden a clientes en la prevención y resolución de conflictos y quejas.
- Cómo gestionar de manera eficiente las quejas para que el cliente vuelva a confiar en nosotros.
- Cómo implantar actitudes de proactividad, autonomía y resolución de incidencias en las personas que están en contacto directo con clientes.
- Cómo mejorar el clima laboral aportando a sus departamentos de atención al cliente tranquilidad, estabilidad y productividad fomentando además la RSE.
- Cómo desarrollar una atención al cliente que de un valor añadido positivo a la marca empresarial y que aumente la fidelización.
- Cuáles son los errores más habituales en el trato directo con clientes.

“ Entender el proceso de comunicación para aplicar reglas básicas de diálogo, expresión y comprensión de las necesidades u observaciones de los clientes ”

Dirigido a:

Cualquier persona de la organización cuyas tareas impliquen un trato directo con el cliente.

Habilidades Interpersonales para la atención al cliente

Estructura y Contenido del curso

El curso tiene una duración de **30 horas lectivas 100% online** que se realizan a través de la plataforma e-learning de Iniciativas Empresariales que permite el acceso de forma rápida y fácil a todo el contenido:

Manual de Estudio

6 módulos de formación que contienen el temario que forma parte del curso y que ha sido elaborado por profesionales en activo expertos en la materia.

Material Complementario

En cada uno de los módulos que le ayudará en la comprensión de los temas tratados.

Ejercicios de aprendizaje y pruebas de autoevaluación

para la comprobación práctica de los conocimientos adquiridos.

Bibliografía y enlaces de lectura recomendados para completar la formación.

Metodología 100% E-learning



Aula Virtual *

Permite el acceso a los contenidos del curso desde cualquier dispositivo las 24 horas del día los 7 días de la semana.

En todos nuestros cursos es el alumno quien marca su ritmo de trabajo y estudio en función de sus necesidades y tiempo disponible.



Soporte Docente Personalizado

El alumno tendrá acceso a nuestro equipo docente que le dará soporte a lo largo de todo el curso resolviendo todas las dudas, tanto a nivel de contenidos como cuestiones técnicas y de seguimiento que se le puedan plantear.



* El alumno podrá descargarse la APP Moodle Mobile (disponible gratuitamente en Google Play para Android y la Apple Store para iOS) que le permitirá acceder a la plataforma desde cualquier dispositivo móvil y realizar el curso desde cualquier lugar y en cualquier momento.

Habilidades Interpersonales para la atención al cliente

Contenido del Curso

MÓDULO 1. Comprendernos a nosotros es comprender al cliente

4 horas

En un proceso de atención al cliente se mezclan cuestiones tan diferentes como las expectativas del propio cliente, la comunicación y publicidad que haya recibido antes, la calidad del producto y, cómo no, el trabajador que le atiende en un momento dado. Las personas que trabajan directamente con los clientes pueden empeorar y mejorar esa imagen. Son una parte muy importante del proceso y por ello merecen una atención especial.

Este curso trata de enseñar a las personas a comprenderse a sí mismas de verdad para poder comprender después a sus clientes, porque esa será la base para una eficiente y novedosa atención al cliente. Se trata de ser auténticos para ofrecer autenticidad.

1.1. Un enfoque distinto a la gestión del cliente:

1.1.1. Cómo te relacionas con tu cliente.

1.1.2. La relación ideal con el cliente.

1.1.3. Cuidarnos primero, para cuidarles después:

1.1.3.1. Los juicios que empañan la realidad.

1.1.3.2. Comprender nuestros sentimientos y necesidades.

MÓDULO 2. El cliente

4 horas

Las personas que atienden a personas en sus trabajos directamente pecan muchas veces de decir que saben “qué quieren los clientes” sin comprobarlo. Se alardea de tener intuición y, sin embargo, hay infinidad de clientes que, aunque no dicen nada, no les ha gustado el trato que recibieron y se quejan después, y es que poner el foco en el otro sin que nada entorpezca ese foco es algo que necesita de mucha práctica.

2.1. ¿Quién es nuestro cliente?:

2.1.1. Las etiquetas.

2.2. La empatía hacia el cliente:

2.2.1. Qué no es la empatía.

2.2.2. Utilidades de la empatía.

2.2.3. ¿Qué es la empatía?

Habilidades Interpersonales para la atención al cliente

MÓDULO 3. Cómo me comunico con mi cliente

4 horas

Comunicarse con el cliente de manera verbal y no verbal formará parte de nuestras tareas y es, desde luego, una pieza fundamental dentro del proceso que va desde que el cliente se pone en contacto con nosotros hasta que finalmente su deseo y necesidad queda satisfecha.

3.1. El proceso comunicativo:

- 3.1.1. Nuestras herramientas en la comunicación.
- 3.1.2. Obstáculos en la comunicación:
 - 3.1.2.1. La crítica.
 - 3.1.2.2. Diagnóstico.
 - 3.1.2.3. La exigencia.
 - 3.1.2.4. El consejo.
 - 3.1.2.5. Dar ánimo.
 - 3.1.2.6. La etiqueta.
 - 3.1.2.7. El sarcasmo.
 - 3.1.2.8. Cuando eludimos nuestra responsabilidad.
 - 3.1.2.9. Cuando no creemos lo que decimos.
 - 3.1.2.10. Cuando no utilizamos un lenguaje simple y neutro.

3.2. Nuestras respuestas:

- 3.2.1. Comunicar para informar.
- 3.2.2. Comunicar para asesorar.
- 3.2.3. Gestionar y resolver incidencias.
- 3.2.4. Comunicar para vender.

MÓDULO 4. Atención y cuidado del cliente

6 horas

- 4.1. Contribuir a nuestro propio bienestar.
- 4.2. Responsabilidad Social Corporativa.
- 4.3. Qué desean nuestros clientes en su trato y qué podemos hacer nosotros:
 - 4.3.1. Información y claridad.
 - 4.3.2. Sinceridad y autenticidad.
 - 4.3.3. Confianza y tranquilidad.
 - 4.3.4. Respeto.
 - 4.3.5. Empatía y escucha.
 - 4.3.6. Privacidad.
 - 4.3.7. Atención (especial).
 - 4.3.8. Seguridad.

Habilidades Interpersonales para la atención al cliente

- 4.3.9. Flexibilidad y creatividad para dar soluciones.
- 4.3.10. Sentido.
- 4.3.11. Belleza, armonía, elegancia.

MÓDULO 5. Gestión del conflicto y la queja

6 horas

Gestionar un conflicto directo con un cliente no es tarea fácil porque tratamos, no solo con el enfado o insatisfacción del cliente, sino también con nuestra propia frustración. Es importante saber gestionar de manera eficiente las quejas de nuestros clientes así como nuestras propias frustraciones derivadas de aquellas acciones que desempeñan los clientes y que no nos gustan nada.

- 5.1. Definición de conflicto y queja.
- 5.2. ¿Puede evitarse el conflicto?
- 5.3. Maneras de tratar el conflicto y la queja:
 - 5.3.1. Evitar o huir del conflicto.
 - 5.3.2. Ir al conflicto atacando con nuestros propios juicios.
 - 5.3.3. Gestionar el conflicto de una manera responsable:
 - 5.3.3.1. Pasos para una gestión eficiente responsable.
- 5.4. Contestación a una queja o reclamación por escrito:
 - 5.4.1. No asumir responsabilidades ajenas.
- 5.5. Situaciones violentas.
- 5.6. Algunas expresiones para evitar conflictos.

MÓDULO 6. Obstáculos en la gestión del cliente y cómo afrontarlos

6 horas

Desde esta formación queremos llamar “obstáculo” a cualquier pensamiento, situación o circunstancia nuestra que no permita que nos enfoquemos en las necesidades del cliente como queremos. Este último módulo del curso analiza e intenta poner solución a todas aquellas situaciones tan frecuentes que hace que nos desmotivemos y que obstaculizan a los trabajadores a atender a sus clientes de forma óptima.

- 6.1. El miedo.
- 6.2. El conflicto de valores.
- 6.3. Un mal día.

Habilidades Interpersonales para la atención al cliente

- 6.4. Nos sentimos desmotivados.
- 6.5. Falta de tiempo y recursos.
- 6.6. Obsesión por los resultados.
- 6.7. Urgencia.
- 6.8. Conclusiones finales.

Habilidades Interpersonales para la atención al cliente

Autor



Lucia Jiménez

Asesora de relaciones y comunicación formada en el Instituto de Comunicación No Violenta de Madrid con personal certificado. Posee también titulación en Coaching, Inteligencia Emocional y PNL.

Apasionada por las relaciones humanas y por alinear el clima laboral con la productividad, ha impartido numerosas conferencias y talleres de comunicación no conflictiva.

Titulación

Una vez finalizado el curso el alumno recibirá el diploma que acreditará el haber superado de forma satisfactoria todas las pruebas propuestas en el mismo.

