FORMACIÓN E-LEARNING

Curso Online de

Métodos, Habilidades y Estrategias para una Excelente Atención al Cliente

Elementos clave para desarrollar una buena actitud de servicio con nuestros clientes.

CURSO BONIFICABLE

Iniciativas Empresariales
estrategias de formación

MANAGER BUSINESS SCHOOL

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

BARCELONA - BILBAO - MADRID - SEVILLA - VALENCIA - ZARAGOZA

Métodos, Habilidades y Estrategias para una Excelente Atención al Cliente

Presentación

Todos nosotros somos "clientes" y proveedores de alguien tanto en nuestra vida personal como en nuestro trabajo. Gran parte de nuestras satisfacciones o de nuestros problemas se generan por la forma en que tratamos a otras personas o nos tratan a nosotros, a fin de cuentas somos seres humanos y tratamos constantemente con personas.

El concepto de atención al cliente es muy importante para tener éxito en lo que hacemos, tenemos clientes internos, clientes personales y clientes externos a quienes tratar día a día. Si aprendemos a conocerlos como personas pero también a entender cómo razonan, cómo se emocionan y cómo actúan instintivamente vamos a desarrollar una mejor actitud de servicio.
Cuando entramos a trabajar a una empresa nos capacitan respecto a cómo debemos tratar a nuestros clientes como parte de una cultura empresarial y de acuerdo a los valores que se tienen en la misma. Sin embargo, están sobresaliendo nuevas técnicas basadas en las neurociencias que nos ayudan a identificar modelos de conducta, modelos mentales y neurotransmisores en los seres humanos que son un factor importante en nuestra comunicación.

Este curso le proporcionará los conocimientos necesarios para entender cómo desarrollar una nueva forma de servicio para mejorar su atención a clientes tanto externos como internos en todos los procesos de su negocio.

La Educación On-line

Con más de 25 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.

Los cursos e-learning de Iniciativas Empresariales le permitirán:

1. La posibilidad de *escoger* el momento y lugar más adecuado.
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 este curso.
4. *Trabajar* con más y diversos recursos que ofrece el entorno on-line.

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

Métodos, Habilidades y Estrategias para una Excelente Atención al Cliente

Método de Enseñanza

El curso se realiza on-line a través de la plataforma e-learning de Iniciativas Empresariales que permite, si así lo desea, descargarse los módulos didácticos junto con los ejercicios prácticos de forma que pueda servirle posteriormente como un efectivo manual de consulta.

A cada alumno se le asignará un tutor que le apoyará y dará seguimiento durante el curso, así como un consultor especializado que atenderá y resolverá todas las consultas que pueda tener sobre el material docente.

El curso incluye:

Contenido y Duración del Curso

El curso tiene una duración de **50 horas** distribuidas en 11 módulos de formación práctica.

El material didáctico consta de:

Manual de Estudio

Los 11 módulos contienen el temario que forma parte del curso y que ha sido elaborado por profesionales en activo expertos en la materia.

Material Complementario

Cada uno de los módulos contiene material complementario que ayudará al alumno en la comprensión de los temas tratados. Encontrará también ejercicios de aprendizaje y pruebas de autoevaluación para la comprobación práctica de los conocimientos adquiridos.

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

Métodos, Habilidades y Estrategias para una Excelente Atención al Cliente

Este curso le permitirá saber y conocer:

- Quiénes son nuestros clientes. Cómo saber cuáles son sus necesidades y sus emociones.
- Cómo mejorar las relaciones humanas en nuestro trabajo basándonos en el análisis proveedor-cliente.
- Cómo identificar qué tipo de emociones genera un cliente y cómo aprender a aceptarlas, comprenderlas, procesarlas y generarlas cuando es necesario.
- Cómo identificar a clientes difíciles y cómo reaccionar ante determinadas situaciones.
- Qué es el factor tiempo y cómo lo transformamos en un recurso de atención al cliente.
- Qué es la Neurociencia y cómo usarla en la atención al cliente.
- Cómo manejar la Inteligencia Emocional para atender mejor a nuestros clientes.
- Qué hábitos necesitamos desarrollar para asegurar una excelente atención al cliente.
- Cómo integrar equipos de alto rendimiento con una mejor forma de atender a sus clientes.
- Qué estrategias utilizar para resolver conflictos con el cliente.
- Cómo identificar las acciones para mejorar el clima laboral dentro de los departamentos que entran en contacto con el cliente.
- Cómo analizar el clima laboral en una organización.
- Cómo generar una cultura organizacional de mejora continua.

> “La atención y servicio que se brinda a los clientes es un factor clave en el desarrollo de su fidelidad a nuestra empresa”

Dirigido a:

Departamentos Comerciales y de Atención al Cliente así como a todas aquellas personas de la empresa que tengan contacto directo con el cliente, deseen mejorar o potenciar sus habilidades y crear un plan estratégico de servicio al cliente.

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

Métodos, Habilidades y Estrategias para una Excelente Atención al Cliente

Contenido del Curso

MÓDULO 1. Tipos de clientes

4 horas

Proporcionar una excelente atención a nuestros clientes implica desarrollar habilidades y estrategias nuevas que nos ayuden a conseguirlo. Todos tenemos dos tipos de clientes, internos y externos, y para poder mejorar nuestra atención a estos tipos de clientes lo primero que tenemos que hacer es identificarlos y clasificarlos.

1.1. Por su tipo de necesidad.

1.2. Por su tipo de programación neurolingüística:
1.2.1. Clientes visuales.
1.2.2. Clientes auditivos.
1.2.3. Clientes kinestésicos.

1.3. Por sus emociones.

1.4. Por su generación.

1.5. Por su estado mental transaccional.

1.6. Por su tipo de personalidad.

1.7. Tablas de clasificación.

MÓDULO 2. Actitud de servicio

4 horas

Una vez identificado el tipo de cliente al que vamos a darle atención, es importante mentalizarnos para conocer sus expectativas de servicio y proporcionarle una excelente atención.

2.1. Expectativas de servicio y momentos de verdad:
2.1.1. Ciclos de servicio.
2.1.2. Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS).
2.1.3. Encuestas de satisfacción del cliente.

2.2. Reglas de servicio.

2.3. Sistemas para definir actitudes de servicio.

2.4. Elementos clave para desarrollar una buena actitud de servicio.

2.5. Importancia de retener y fidelizar a los clientes.

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

Métodos, Habilidades y Estrategias para una Excelente Atención al Cliente

MÓDULO 3. Manejo del tiempo

5 horas

Para poder garantizar una excelente atención a nuestros clientes es fundamental aprender a administrar mejor nuestro tiempo y a respetar el tiempo de los demás. Debemos ser puntuales en el cumplimiento de los compromisos que tomemos con ellos evitando pretextos que justifiquen nuestro incumplimiento.

3.1. Qué es el tiempo.

3.2. Autodiagnóstico.

3.3. Paradigmas en el manejo del tiempo.

3.4. Ladrones del tiempo.

3.5. Modelos de administración del tiempo:
3.5.1. Modelo GTD.
3.5.2. Modelo de las 9´S.
3.5.3. Modelo PDCA.
3.5.4. Modelo de manejo de roles.
3.5.5. Modelo de Eisenhower.
3.5.6. Modelo de los 7 hábitos.

3.6. Recomendaciones:
3.6.1. Recomendaciones generales.
3.6.2. Manejo del estrés.

MÓDULO 4. Las neurociencias y la atención a clientes

5 horas

Nuestros clientes son seres humanos, son personas que piensan, razonan, sienten y actúan como nosotros. Si deseamos mejorar nuestra atención hacia ellos debemos aprender a saber cómo piensan, cómo razonan, cómo sienten, cómo se emocionan y cómo actúan. Debemos entender sus diversos “modelos de conducta” y sus diversos “modelos mentales”, por ello es importante conocer las neurociencias y cómo pueden ayudarnos a lograrlo.

4.1. Las neurociencias.

4.2. Los neurotransmisores.

4.3. Los tres cerebros.

4.4. Los dos hemisferios.

4.5. Modelos de conducta:
4.5.1. Estados sensoriales.
4.5.2. Estados emocionales.

4.6. Modelos mentales.

4.7. Los biorritmos.

MÓDULO 5. Programación Neurolingüística y la atención a clientes

5 horas

La Programación Neurolingüística es una metodología muy útil que podemos utilizar cualquier persona para comunicarnos y/o conocer mejor a la persona a la que estamos tratando. Es por eso que es tan útil e importante para mejorar nuestra atención al cliente.

5.1. Introducción a la Programación Neurolingüística.

5.2. Fonología.

5.3. Kinésica.

5.4. Grafología.

MÓDULO 6. Inteligencia Emocional y la atención a clientes

4 horas

El mundo empresarial ha encontrado en la Inteligencia Emocional una herramienta inestimable para comprender la productividad laboral de las personas, el éxito de las empresas, los requerimientos del liderazgo y la prevención de los desastres corporativos.
Este módulo le permitirá saber cómo usar la Inteligencia Emocional para atender mejor a sus clientes.

6.1. Introducción a la Inteligencia Emocional.

6.2. Conociendo nuestras emociones.

6.3. Controlando nuestras emociones.

6.4. Automotivación.

6.5. Conociendo las emociones de nuestros clientes.

6.6. Manejando las emociones de nuestros clientes.

Métodos, Habilidades y Estrategias para una Excelente Atención al Cliente

MÓDULO 7. Manejo de conflictos

4 horas

El conflicto se define como una situación entre varias personas que tienen intereses o puntos de vista diferentes y no llegan a un buen acuerdo. En nuestro trabajo podemos tener conflictos con clientes externos o conflictos con clientes internos, en el caso de los primeros porque podemos perder un negocio, un cliente y futuras ventas por malas referencias, y en los segundos porque afectamos a la productividad y operatividad de la empresa.

7.1. Tipos de conflictos.

7.2. Cómo aplicar la PNL.

7.3. Cómo aplicar la Inteligencia Emocional.

7.4. Cómo generar neurotransmisores.

MÓDULO 8. Generación de hábitos en nuestra atención a clientes

4 horas

Una forma de mejorar cómo vivir nuestra vida y mejorar la forma de dar atención a nuestros clientes es desarrollando buenos hábitos. Los hábitos son acciones repetitivas que ejecutamos todos los días en un momento o ante una situación determinada.
En este módulo analizaremos los hábitos que necesitamos desarrollar para asegurar una excelente atención al cliente.

8.1. Generar hábitos.

8.2. Hábitos personales.

8.3. Hábitos con clientes internos en el trabajo.

8.4. Hábitos con clientes externos en el trabajo.

8.5. Hábitos con clientes internos en el hogar.

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

Métodos, Habilidades y Estrategias para una Excelente Atención al Cliente

MÓDULO 9. Importancia del liderazgo

4 horas

Un líder es una persona en la que confía su grupo, una persona que inspira y motiva y logra que el grupo esté unido y trabaje de manera armónica y eficiente. Es fundamental ser un buen líder cuando coordinamos equipos de trabajo para dar una excelente atención a nuestro cliente.

9.1. Introducción.

9.2. Estructura de grupos.

9.3. Elementos de un líder:
9.3.1. Conocimiento.
9.3.2. Actitud.
9.3.3. Aptitud.

9.4. Integración de equipos de alto rendimiento.

9.5. Importancia de ser coach.

MÓDULO 10. Mejora de clima laboral

4 horas

Un buen clima laboral es el resultado de una excelente calidad en el servicio a los clientes internos de una empresa (colaboradores o empleados), nos dice cómo se sienten.
Siempre existen formas de mejorar el clima laboral en una empresa y lo primero que tenemos que hacer es evaluar dicho clima para conocer cómo estamos.

10.1. Definiciones.

10.2. Factores que definen el clima laboral:
10.2.1. Organización.
10.2.2. Directivos.
102.3. Jefe inmediato.
10.2.4. Compañeros de trabajo.
10.2.5. Nuestra satisfacción personal.
10.2.6. Nuestro lugar de trabajo.

10.3. Análisis del clima laboral:
10.3.1. Objetivos del análisis del clima laboral.
10.3.2. Etapas del análisis.
10.3.3. Puntos de evaluación por empleado.

10.4. Encuesta de clima laboral.

10.5. Análisis de resultados.

10.6. Recomendaciones de mejora.

10.7. Beneficios del análisis del clima laboral.

MÓDULO 11. Recomendaciones de mejora continua

6 horas

La cultura organizacional en una empresa es el conjunto de valores y creencias compartidas por los miembros de la organización que representan lo que se es y a donde se quiere llegar. En este contexto es importante desarrollar una cultura organizacional positiva para mejorar nuestra atención al cliente.

11.1. Cultura organizacional.

11.2. Prioridades.

11.3. Cultura de calidad.

11.4. Gung Ho:
11.4.1. El espíritu de la ardilla.
11.4.2. El estilo del castor.
11.4.3. El don del ganso.

11.5. Importancia de las tríadas:
11.5.1. Primera tríada: las personas, los procesos y la información.
11.5.2. Segunda tríada: "los biorritmos".
11.5.3. Tercera tríada: "los 3 cerebros".
11.5.4. Cuarta tríada: principios, valores e intereses.
11.5.5. Quinta tríada: las generaciones Baby Boomers, X y Millenials.

11.6. Plan de acción recomendado.

Métodos, Habilidades y Estrategias para una Excelente Atención al Cliente

Autores

El contenido y las herramientas pedagógicas del curso han sido elaboradas por un equipo de especialistas dirigidos por:

Arnaldo Corona
Ingeniero en Electrónica y Telecomunicaciones cuenta con más de 30 años de experiencia en puestos ejecutivos de las áreas de Ventas, Operaciones, Soporte Técnico y Capacitación.
Consultor internacional y profesor en Universidades e instituciones privadas en temas de negociación y ventas.

Guadalupe Ledesma
Licenciada en Derecho. Consultora en el manejo de modelos mentales y situaciones emocionales cuenta con más de 30 años de experiencia en puestos gerenciales de atención y servicio al cliente.

Los autores y el equipo de tutores estarán a disposición de los alumnos para resolver sus dudas y ayudarles en el seguimiento del curso y el logro de objetivos.

Titulación

Una vez finalizado el curso de forma satisfactoria, el alumno recibirá un diploma acreditando la realización del curso **MÉTODOS, HABILIDADES Y ESTRATEGIAS PARA UNA EXCELENTE ATENCIÓN AL CLIENTE.**

MANAGER BUSINESS SCHOOL

DIPLOMA

Iniciativas Empresariales y la Manager Business School certifican que D. / Dña.

XXXXX XXXXXX XXXXXXXXXX

Ha superado satisfactoriamente el curso

MÉTODOS, HABILIDADES Y ESTRATEGIAS PARA UNA EXCELENTE ATENCIÓN AL CLIENTE

Habiendo demostrado el dominio de las materias impartidas mediante la superación de las pruebas de evaluación de las que consta el curso.

MANAGER BUSINESS SCHOOL