



Escuela Francesa de Negocios

www.efn.edu.uy

Atención al Cliente

ESCUELA FRANCESA DE NEGOCIOS

AV. 18 DE JULIO 1324 PISO 3 ESQ. EJIDO - T. 2903 28 27 | info@efn.edu.uy | www.efn.edu.uy



ATENCIÓN AL CLIENTE

Introducción:

En toda estrategia empresarial, el cliente es la figura que siempre está presente, es quien demanda los productos y servicios que las empresas ofrecen, y es solamente a través de ellos (los clientes) que las empresas consiguen posicionarse en el mercado y perdurar en el tiempo.

Pues entonces, ¿por qué muchas veces se ignora su importancia y se descuida el trato que merecen?

Recordemos que el cliente nos hace llegar sus necesidades, y si deseamos ser los mejores y destacarnos frente a la competencia, tenemos que resolverlas.

Objetivos:

Transmitir a los recursos humanos de las empresas, la importancia del cliente para lograr la supervivencia de la misma.

Resaltar la importancia de la motivación del equipo humano para poder superar situaciones realmente complicadas.

Crear directrices claras y armonizadas para actuar de una forma clara ante cualquier incidencia.

Obtener una mayor lealtad de los consumidores, clientes y usuarios.

Captación de nuevos clientes a través de la comunicación boca a boca las referencias de los clientes satisfechos, etc.



Programa:

Unidad 1

CALIDAD DE SERVICIO

Contenido:

- ¿Qué es servicio al cliente?
- Las dimensiones de la calidad.
- Los procedimientos.
- La fórmula del éxito.
- Parámetros para evaluar la calidad del servicio.
- Comportamiento del consumidor.
- Los 5 elementos del servicio al cliente.

Unidad 2

CLASIFICACIÓN DE CLIENTES

Contenido:

- Estilos de vida
- Personalidades
- Tipos de clientes

Unidad 3

LA NEGOCIACIÓN

Contenido:

- Comunicación comercial.
- Clientes problemáticos.
- Clientes de venta minorista.
- Negociar con eficacia.
- Querer negociar.
- Aprender de la experiencia.
- Saber escuchar.
- Conocer a la otra parte.
- Tener objetivos concretos.
- Espíritu positivo.
- Flexibilidad.
- Imaginación y creatividad.
- Asumir presiones y saber ejercerlas.



Unidad 4

TRATAMIENTO DE LAS QUEJAS

Contenido:

- Guardar silencio.
- Escuchar.
- Preguntar, tomar notas.
- Pedir disculpas (si es lógico).
- Dar las gracias.
- Aplazar la situación.
- Ocuparnos del problema inmediatamente.

Unidad 5

PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN

Contenido:

- No ver en las quejas una amenaza.
- Hay que distinguir y respetar la diferencia entre la razón subjetiva y la razón objetiva.
- Distinguir entre hechos y suposiciones.
 - ¿En que se basa?
 - ¿Cómo lo sabe?
- Demostrar interés por la queja.
- Asumir la responsabilidad.
- Escucha activa y forzar a que el individuo se vacíe.
- No echar la culpa a terceros.
- No intentar buscar el culpable al hablar con el cliente.

Seguimiento.

Unidad 6

COMPONENTES DE LA CONVERSACIÓN

Contenido:

- El tono de voz
- Sonría.
- Transmisión de seguridad, confianza y cortesía.
- Saber escuchar.
- Finalidad
- Con los gestos también comunicamos.



Unidad 7

FASES DE LA CONVERSACIÓN

Contenido:

- La preparación.
- La bienvenida.
- Descubrimiento de necesidades.
- Tomar notas e ingresar datos del interlocutor.
- Armado del guion.

Unidad 8

GESTIÓN

Contenido:

- Cuentas.
- Contactos profesionales.
- Oportunidades.
- Proyectos.

Unidad 9

USO ADECUADO DEL TELÉFONO

Contenido:

- Imagen que se transmite a través del teléfono
- Lograr el contacto con sencillez y claridad
- Dirigir la conversación cálidamente
- Facilitar la conversación.
- Formular preguntas coherentes
- Dar la información justa a través del conocimiento del producto (puntos fuertes y débiles)

ASPECTOS GENERALES:

Este taller se puede adaptar a las necesidades del interesado ya sea de forma individual o para una organización específica.



Escuela Francesa de Negocios

www.efn.edu.uy

ESCUELA FRANCESA DE NEGOCIOS

INFORMES E INSCRIPCIONES

Av. 18 de Julio 1324 Piso 3 Esq. Ejido

MONTEVIDEO

Tel. 2903 28 27

info@efn.edu.uy

www.efn.edu.uy