



Técnicas de Atención de Clientes Difíciles

Curso

Presencial

16 Horas

Código Sence: 1238000753

Dirigido a

Encargados del Área de Atención de clientes, Asistentes del área de atención de clientes.

Metodología

Para el desarrollo de esta actividad se utilizarán una batería de técnicas metodológicas, como por ejemplo, análisis de casos, play role, estudio de casos, creación de protocolos o pautas de respuestas; donde los participantes en grupos de 4, desarrollarán las actividades que permitirá verificar que aplica técnicas de atención de clientes difíciles, donde en la sala se simulara un punto de atención de clientes y se replicarán casos tomados de la experiencia laboral, donde aplican los aprendizajes desarrollados.

Requisitos

Dominio de las operaciones matemáticas básicas, y habilidades lectoras escritoras.

Objetivos Específicos

- Aplicar técnicas de atención de reclamaciones
 - Aplicar técnicas de manejo de objeciones del cliente difícil
 - Aplicar herramientas de comunicación en la relación con el cliente
 - Identificar motivaciones y comportamientos de compras de los clientes
-

Contenidos

1 Identificar motivaciones y comportamientos de compras de los clientes

- Percepción interpersonal
- La motivación humana
- Motivaciones de compra racionales y emocionales
- El vendedor como agente motivador
- Decisión y comportamiento de compra

3 Aplicar técnicas de manejo de objeciones del cliente difícil

- Actitud frente a las objeciones
- El producto como objeción
- El precio como objeción
- La competencia como objeción

2 Aplicar herramientas de comunicación en la relación con el cliente

- El proceso de comunicación en las personas
- Barreras en la comunicación
- Identificación de tipo de clientes y manejo efectivo con clientes difíciles

4 Aplicar técnicas de atención de reclamaciones

- Atención de reclamos y cambios
- Manejo de conflictos con el cliente

Software y/o material didáctico:

- Telón
- Computador