

PROGRAMA DE ENTRENAMIENTO EN ATENCIÓN A CLIENTES Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Otec: CAPACITACIÓN ANDES LEARNING LTDA

Duración : 8 hrs

Modalidad : Presencial , Video Conferencia y B- learning

Relator : **RELATOR 1 :** Fabian Marín . Psicólogo, con grado de Magister, Galardonado como el mejor profesor de Post Grado y Diplomados el año 2014 del Programa de Dirección Ventas de la Universidad de Chile.

Descripción del curso

En la actualidad los clientes son mucho más exigentes, el conocimiento de sus derechos, el nivel de información que poseen sobre lo que necesitan, sobre lo que deben exigir y el aumento de sus expectativas, han facilitado este cambio. Este programa trata como manejar los eventuales conflictos en la relación con sus clientes (difíciles), considerando la diversidad cultural e idiomática del sector, modificando el paradigma convencional en la relación con el cliente, haciendo rebrotar lo mejor de la persona y su entusiasmo en el trabajo para mejorar la calidad de servicios y productos.

Objetivos Generales

- Desarrollar las herramientas prácticas que permitan mejorar la eficiencia en la relación con clientes y público en general.
- Aplicar herramientas de comunicación para establecer una relación fluida
- Manejar situaciones difíciles con clientes o usuarios .
- Comprender la vinculación de clima laboral y conflicto laboral , y formas de superación funcional de conflictos.
- Reconocer los factores relacionados al estrés que favorecen y/o interfieren los procesos individuales y socio-laborales , desde el punto de vista de los estilos de vida saludables.
- Adquirir destrezas elementales que permiten el manejo y control de los agentes estresores .

Temario

Módulo I . Gestión de Comunicación Interpersonal con Clientes Internos y Externos

Módulo II . Comprender el proceso de evolución del Servicio en Chile.

Módulo III . Internalizar fuentes de credibilidad y confianza en la relación con clientes.

Módulo IV . Manejo del estrés y calidad de vida

Condiciones Administrativas y Económicas

Incluye: Materiales de apoyo para cada participante con los contenidos del curso

Diploma para cada participante con un mínimo de asistencia del 75%

Forma de Pago : Transferencia o depósito 5 días antes del inicio del programa a Nombre de: Capacitación Andes Learning Limitada . Rut : 99.571.410-8. Banco estado . Cuenta Corriente N° 12446682.

Fechas y horarios : Por definir