



IMECAF México, S.C.
Instituto Mexicano de Contabilidad,
Administración y Finanzas

Nombre del Curso

ATENCIÓN AL CLIENTE - ONLINE - EN LÍNEA

Objetivo

El servicio al cliente requiere de una formación específica. Este curso de atención al cliente permite aprender a cómo posicionar a la organización para la mejor atención, así como la gestión de los clientes.

Cada vez son menos las empresas orientadas al producto, que tratan de ofrecer el mejor producto, o al beneficio, que buscan obtener el máximo margen y reducir costos. La mayoría de las empresas actuales presentan una orientación al cliente y buscan conseguir y fidelizar a los clientes a través de su satisfacción con todas las fases de la producción y el servicio.

El objetivo del presente curso es capacitar al participante para definir el procedimiento general para atender a los clientes con parámetros de calidad.

Al finalizar la formación a través de las distintas unidades, el alumno será capaz de:

- Posicionar a la organización para la atención al cliente
- Acoger al cliente
- Ocuparse de las necesidades del cliente
- Gestionar las demandas del cliente

Temario

Temario del Curso de Atención al Cliente

I. Introducción

II. Atención al cliente

- ¿Qué es la atención al cliente?
- Actividad

III. Satisfacción del cliente

- ¿Qué es la satisfacción del cliente?

- Estudio publicado por ClickFox
- Actividad

IV.

Fidelización del cliente

- ¿Qué es la fidelización del cliente?
- Tendencias del consumidor y los programas de fidelización
- Actividad
- Clientes satisfechos infieles
- Actividad

V.

Atención + satisfacción + fidelización = servicio.

- Introducción I
- Introducción II
- Actividad
- Servicio de atención al cliente: factores
- Actividad
- Servicio de atención al cliente: Principios básicos I
- Actividad
- Servicio de atención al cliente: Principios básicos II
- Servicio de atención al cliente: Usted es su lista de clientes
- Actividad
- Servicio de atención al cliente: Factores que evalúa el cliente I
- Servicio de atención al cliente: Factores que evalúa el cliente II
- Actividad
- Servicio de atención al cliente: La atención al cliente es fundamental para captar y fidelizar clientes I
- Servicio de atención al cliente: La atención al cliente es fundamental para captar y fidelizar clientes II
- Servicio de atención al cliente: La atención al cliente es fundamental para captar y fidelizar clientes III
- Actividad
- Servicio de atención al cliente: Escuchar al cliente I
- Servicio de atención al cliente: Escuchar al cliente II
- Fidelización: ¿Por qué nos abandonan nuestros clientes? I
- Actividad
- Fidelización: ¿Por qué nos abandonan nuestros clientes? II
- Fidelización: ¿Por qué nos abandonan nuestros clientes? III
- Actividad
- Customer experience (Experiencia de usuario)
- Actividad
- Diferenciación I
- Diferenciación II
- Diferenciación III
- Actividad
- Experiencias I
- Experiencias II
- La opinión de otros consumidores
- Actividad
- Prosumidor I
- Actividad
- Prosumidor II
- Actividad
- El coste de la mala atención al cliente
- Actividad
- Como medir la satisfacción y la fidelización del cliente I
- Como medir la satisfacción y la fidelización del cliente II
- Actividad
- Como medir la satisfacción y la fidelización del cliente III
- Reclamaciones. Introducción

- Actividad
- Tramitación de las quejas y reclamaciones I
- Tramitación de las quejas y reclamaciones II
- Actividad
- Errores que se deben evitar al tratar reclamaciones

VI.

Recomendaciones para resolver reclamaciones

- Actividad
- Casos de éxito I
- Casos de éxito II: la presentación lo es todo
- Casos de éxito III: Ayudas informativas
- Actividad
- Casos de éxito IV: Reducir la ansiedad
- Casos de éxito V: Practicar para decidir mejor
- Diez principios básicos de la protección de los consumidores en la UE

Fechas
No definidas aún
Duración
15 HRS.
Inversión
\$1,499.00 M. N. más IVA

© 2020 IMECAF México, S.C. Todos los derechos reservados.

Email: info@imecaf.com

Teléfono: (+52)(55) 1085 1515

Url: www.imecaf.com

Arquímedes 130 Despacho 205 Col. Polanco
México, Distrito Federal 11570