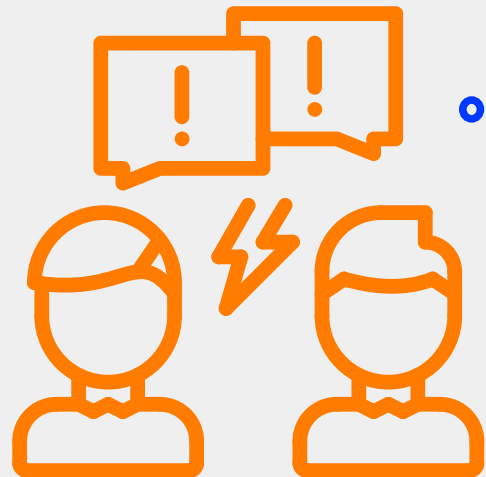


SEMINARIO ONLINE



Manejo de Clientes Conflictivos

INICIO: Martes 20 de abril
15:30 a 17:30 hrs.



Manejo de Clientes Conflictivos

Objetivos del programa

El servicio al cliente, como factor diferenciador es un elemento estratégico para toda empresa competitiva y en ese contexto es necesario tener Personal de Contacto debidamente capacitado para atender y brindar un servicio dedicado y de calidad a sus clientes y preparados para gestionar adecuadamente situaciones o clientes clasificados como difíciles o conflictivos.

Con el objetivo de proporcionar elementos de apoyo a la función del ejecutivo de contacto, considerando la situación actual de pandemia, con una alta demanda de requerimientos virtuales y telefónicos, hemos desarrollado este programa telemático de Manejo de Clientes Conflictivos, aportando contenidos y conceptos atingentes, métodos y herramientas que propenden a un desempeño profesional y efectivo en la atención de estas situaciones difíciles y exigentes para el personal de contacto.

El curso se desarrollará a través de una plataforma virtual privilegiando, dentro de lo posible, la interactividad y la aplicación práctica según la demanda de los participantes, y para una mayor comprensión de los contenidos el temario será estructurado sobre un modelo de atención paso a paso, el cual es muy efectivo para superar exitosamente, en la mayoría de los casos, las barreras y situaciones conflictivas de la atención, el cual será entregado a los participantes, en forma didáctica y ejemplificada, lo cual sin dudas, redundará en resultados deseables para ellos en el cumplimiento de su función profesional.

El modelo que sustenta los contenidos del curso es universal, es decir, involucra a todos quienes atienden clientes, ya sea en situaciones normales o conflictivas, por tanto este programa está dirigido a todos quienes tengan relación con ellos en forma

Objetivos del programa

personal o remota y para quienes dirigen o supervisan áreas de servicio al cliente, atención de público, áreas de reclamos y otras relacionadas, cada uno usando la información proporcionada de acuerdo a su necesidad laboral.

Contenido

Introducción de contexto

Compatibilizando motivos y razones de este programa

El servicio al cliente como Factor Estratégico Diferenciador

La excelencia en el servicio es tarea de todos

Principios Claves del Servicio

Causas y efectos de la satisfacción e insatisfacción de los clientes

Atención de situaciones conflictivas en el servicio

Porqué se quejan o reclaman los clientes, razones y consecuencias

Tipificación de clientes difíciles como orientación para una mejor atención

Requerimientos y reacciones de los clientes.

Quejas, reclamos,...

Manejo de situaciones conflictivas. El secreto del éxito

Características críticas del personal de contacto para situaciones conflictivas

Presentación de casos y análisis preliminar

Análisis de casos reales presentados por los participantes

En trabajo grupal se hará un análisis preliminar de atención, aciertos y dificultades que se puedan observar que serán profundizadas en el desarrollo del modelo de Manejo de Clientes Conflictivos

Modelo de Manejo de Clientes y Situaciones Conflictivas

El manejo efectivo de situaciones conflictivas

La profesionalización de la atención de clientes conflictivos

Presentación del Modelo Sinérgico de desarrollo paso a paso

Fundamentos del modelo, principios básicos

Características de exigencias en la aplicación

Contenido

Aplicación del Modelo de Atención a Clientes Conflictivos

Antes de comenzar

- El entorno del servicio
- Check list para la atención profesional
- El plan de acción para situaciones conflictivas

Proceso de desarrollo de la atención

- Manejo adecuado del contacto inicial con un cliente conflictivo
- Lo que hace la diferencia en la primera impresión
- La situación que describe el cliente es la base de sustentación
- La respuesta y el mensaje práctico emocional del ejecutivo
- El momento de la verdad, indagar, clarificar, profundizar
- En busca de la solución, proponer, requerir, acordar
- Agradecer, valorar, comprometer
- Término de la atención
- Cumplir con lo acordado, lo prometido, lo necesario
- Asegurar el cierre integral de la gestión

- Cierre exitoso de la relación, cualquiera sea el resultado

Después del ciclo de atención

- Validación del proceso de atención
- Retroalimentación del ciclo operativo
- Reporte y acciones de optimización y mejora continua.

Competencias y habilidades esenciales para el servicio

Durante el proceso de desarrollo de cada etapa del modelo se reforzarán las habilidades y competencias que se consideran esenciales, tales como:

- Creatividad y resolución de conflictos
- Comunicación y relaciones humanas efectivas y afectivas
- Inteligencia emocional y manejo del estrés
- Negociación y resolución de conflictos
- Otras habilidades que aportan al éxito y la satisfacción laboral

Relator



Rigoberto Pavez M.

Ingeniero Comercial y Contador Auditor de la Universidad de Chile. Post Grado en Marketing en la Universidad Politécnica de Madrid. Especialista en Desarrollo Organizacional y en Comunicaciones Técnicas y Motivacionales. Consultor de empresas y relator de seminarios en negocios. Se ha desempeñado como ejecutivo en empresas públicas, financieras y de los seguros. Creador de diversos modelos de análisis e intervención organizacional, refundiéndose estos en el método CAS, orientado al diagnóstico, diseño e implantación para la solución de problemas complejos de la organización.

Información e inscripciones

Fecha de inicio	Martes 20 de abril de 2021
Fecha de término	Jueves 6 de mayo de 2021
Días	Martes y Jueves
Horario	15:30 a 17:30 hrs.
Duración	12 horas (6 sesiones de 2 horas cada una)
Modalidad	Online
Valor general	\$228.000
Valor Socios de ICARE	\$144.000
Descuentos	15% de descuento por 5 o más inscripciones

INSCRÍBASE AQUÍ

INSCRIPCIONES:

Capacitación ICARE Ltda.

RUT: 76.619.580-6

Teléfonos: 22280 5311 – 22280 5329

Email: seminarios@icare.cl