



GESTIONAR LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE

CONTENIDOS DEL CURSO

GESTIONAR LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE

Aplicar procedimientos asociados a la atención y servicio de los clientes de la empresa.

código Sence: 1238055850

duración: 40 horas



GESTIONAR LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE



Tipos de clientes.

módulo 1

Identificar los tipos de clientes que componen el medio del comercio.

- Expectativas de los clientes
- Medir la satisfacción del cliente
- Tipos de cliente

8 horas

Servicio al cliente.

módulo 2

Reconocer los componentes asociados al sistema de servicio y satisfacción de los clientes..

- Que es el servicio al cliente
- Tipos de servicio al cliente
- Encuestas de satisfacción

8 horas

GESTIONAR LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE



módulo 3

Fidelización.

Analizar los programas para la implementación efectiva de un plan de fidelización..

- Fidelización de clientes
- Programas de fidelización
- Utilidad de los programas

12 horas

módulo 4

Experiencia de usuario.

Utilizar algunas herramientas para generar una óptima experiencia de usuario.

- Que es la experiencia de usuario UX
- Etapas de una estrategia de UX
- Como mejorar la experiencia

12 horas

- **www.oteccinco.cl**
- **Brown Norte 100, of 302, Ñuñoa, Santiago**
- **info@oteccinco.cl**
- **+569 2014 9498**