

CALIDAD EN ATENCIÓN AL CLIENTE

OBJETIVOS :

- Producir una mejora en la disposición personal hacia la atención al cliente y hacia el desempeño de su propia función.
- Desarrollar habilidades y actitudes que permitan un ejercicio profesional de la función y una mayor valoración de la imagen interna y externa de la institución.

DURACION :

- La actividad se desarrollará en dos jornadas completas. Total: 16 hs.

DIRIGIDO A:

- De 15 a 20 personas con funciones actuales ó futuras de contacto con clientes.

CONTENIDOS TENTATIVOS :

- Las instituciones de servicio.
- Factores de imagen institucional y personal.
- Factores de calidad de servicio. El rol del personal de contacto.
- Necesidades operativas y humanas de los usuarios ó clientes.
- Las comunicaciones con los usuarios ó clientes. El impacto de la comunicación no verbal.
- Atención profesional: el modelo de los cuatro pasos. Tratamiento de reclamos.
- Tipología de usuarios ó clientes. Casos específicos.

METODOLOGIA :

- Se utilizarán recursos de dinámica grupal, avalados permanentemente por exposiciones conceptuales que permitan la comprensión teórico-técnica de los temas.
- Estos recursos se utilizarán dentro de un encuadre donde los participantes experimentan la situación de usuarios en el proceso de aprendizaje.
- De tal manera, su propia experiencia en el curso les permite internalizar el rol de usuario, “ponerse en el lugar del otro”, y a través de la acción del instructor visualizar el enfoque profesional y técnico del servicio al usuario.