

## **TEMARIO 4to TALLER SERVICIO AL CLIENTE**

### **Tema 1. FUNDAMENTOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

- 1.1. Tipos de cliente/ Segmentación de mercado objetivo
- 1.2. Inteligencia emocional aplicada al servicio al cliente
- 1.3. Generando valor agregado
- 1.4. Herramientas de servicio
- 1.5. Generalidades de la administración del tiempo
- 1.6. Buscando la satisfacción del servicio al cliente
- 1.7. Ejercicios

### **Tema 2. COMUNICACIÓN ASERTIVA**

- 2.1 La comunicación y el cliente
- 2.2 Proceso comunicativo
- 2.3 Elementos del proceso comunicativo
- 2.4 Tipos de comunicación
- 2.5 Interferencias en la comunicación
- 2.6 Comunicación asertiva
- 2.7 Feedback
- 2.8 Ejercicios

### **Tema 3. CLIENTES DIFÍCILES, ¿CÓMO TRATARLOS?**

- 3.1 Principios para tratar a un cliente difícil.
- 3.2 Cómo enfrentar una situación de conflicto
- 3.3 Empatía
- 3.4 Técnicas de expresión efectiva
- 3.5 La voz, como recurso esencial de manejo y control en situaciones difíciles
- 3.6 Kinesia y Proxemia
- 3.7 Ejercicios

### **Tema 4. MANEJO DE CONFLICTOS Y QUEJAS**

- 4.1 Definición de conflicto
- 4.2 Razones para las quejas y conflictos
- 4.3 Causas de los conflictos
- 4.4 Solución efectiva de problemas
- 4.5 Problemas y respuestas creativas
- 4.6 Solución efectiva ante las quejas y reclamos
- 4.7 El servicio a clientes internos.
- 4.8 Herramientas para escuchar empáticamente y mantener un buen estado emocional/ estrategias de relación con el cliente.
- 4.9 Ejercicios