



PROGRAMA DE CAPACITACIÓN
SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE

OBJETIVO GENERAL DEL ENTRENAMIENTO: Brindar un conjunto integral de conceptos y herramientas claves para una excelente gestión de la atención al cliente. La persona que reciba este curso-taller podrá desarrollar las habilidades que le permitirán actuar adecuadamente en cada interacción con el cliente, manejar situaciones difíciles frente a clientes complicados o quejas recibidas, y cuidar la imagen corporativa a través de la excelencia en la atención y servicio al cliente.

Contenido General	Duración
<p>MÓDULO 1: ELEMENTOS BÁSICOS DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE</p> <p>Objetivos específicos: Brindar conceptos y herramientas básicas para una buena atención al cliente. Diferenciar lo que el cliente espera de nosotros de aquello que más valora en nuestro servicio. Conocer y practicar las técnicas primordiales para que el cliente se marche satisfecho con la atención recibida.</p> <p>Contenido:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dinámica de integración. • Diferencia entre Cliente, Atención al cliente y Servicio al Cliente. • Cómo evalúa el cliente nuestro servicio. • Gestión del contacto con el cliente: Factores claves. • Atención personalizada. • La importancia de Mirar, Escuchar y Preguntar. • Actividad grupal 1: Desafíos y formas de comunicación. Análisis grupal. • Actividad grupal 2: Role Play. Reconociendo la comunicación verbal y no verbal. Análisis grupal. • Actividad grupal 3: Reflexión. 	180 minutos
<p>MÓDULO 2: CONOCE EL SERVICIO Y A TU CLIENTE</p> <p>Objetivos específicos: Comprender la importancia de conocer el servicio y el mercado para resolver eficientemente las inquietudes del cliente. Aprender a identificar y reconocer estilos de comportamiento en el cliente. Practicar el tipo de trato con cada cliente en función de su perfil y necesidades.</p> <p>Contenido:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dinámica de integración. • Conocer el producto y el mercado. • Diferentes tipos de clientes: cómo reconocerlos y cómo actuar frente a ellos. • Reglas para una excelente atención al cliente: Análisis de casos. • Actividad grupal 1: Role Play. Reconociendo perfiles de clientes para desarrollar la empatía. Análisis grupal. • Actividad grupal 2: Role Play. Actuar y responder según el perfil. Análisis grupal. 	180 minutos





<p>MODULO 3: LA BUENA COMUNICACIÓN</p> <p>Objetivos específicos: Comprender y poner en práctica herramientas para una comunicación más eficaz.</p> <p>Contenido:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dinámica de integración. • Elementos de la comunicación. • Los negativismos en la comunicación. • Habilidades y competencias. • La psicología hacia el cliente: asertividad, empatía, el cliente siempre tiene la razón. • Reglas para un buen proceso de comunicación: el Feedback • Actividad grupal: Role Play. Diferentes aspectos de la comunicación. Análisis grupal. 	<p>180 minutos</p>
<p>MODULO 4: MANEJO DE RECLAMOS Y QUEJAS</p> <p>Objetivos específicos: Aprender a gestionar adecuadamente los reclamos y quejas de los clientes. Comprender su importancia y utilizarlo estratégicamente para la fidelización del cliente.</p> <p>Contenido:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dinámica de integración. • Diferencia entre reclamos, quejas y sugerencias. • Rol de los reclamos y quejas en el proceso de mejora continua. • Técnicas de autocontrol y manejo de emociones. • Análisis de casos a través de videos. • Actividad grupal: Role Play. Identificación y manejo de inconformidades del cliente. Análisis grupal. 	<p>180 minutos</p>

MODALIDAD DE LAS CAPACITACIONES

Todas las capacitaciones se impartirán en modalidad de taller de entrenamiento. Se aplicarán diversas dinámicas de integración para favorecer las posteriores actividades y reflexiones grupales. Luego de la presentación de los conceptos relacionados a cada temática, en los que se podrán emplear videos y debates grupales, los participantes deberán poner en práctica las distintas competencias presentadas a través de dramatizaciones y análisis grupales. En algunos casos también se requerirá una reflexión individual. Aparte del entrenamiento in Company, los asistentes reciben un material de apoyo y certificado.

PROFESIONAL A CARGO

María Cristina Sosa. Lic. en Administración de Empresas (2007) y máster en Administración Estratégica de Negocios (2012) por la Universidad Nacional de Misiones (Argentina). Doctora en Gestión del Turismo (2018) por la Universidad Autónoma de Occidente (México). Posee una especialización en “Procesos y Metodologías Participativas” otorgada por el Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales. Implementó proyectos de





mejora de procesos en dos hospitales de tercer nivel en la provincia. Dictó seminarios-taller de Gestión por Procesos. Ha participado como ponente en congresos nacionales e internacionales de administración, economía y turismo. Realizó consultorías en el sector público y privado. Actualmente investiga, publica y brinda charlas y asesorías en temáticas relacionadas con turismo sostenible, ecoturismo y toma de decisiones en la gestión comunitaria. Posee años de experiencia en atención al cliente a través de un Apart Hotel familiar.

