Programa Formativo

ACCIÓN DE FORMACIÓN:

CURSO EXCELENCIA EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE

DURACIÓN:

14.00 horas [7.00 hora(s) teórica(s) y 7.00 hora(s) práctica(s)]

OBJETIVO GENERAL:

PROPÓSITO:

DIRIGIDO A:

UNIDADES PROGRAMÁTICAS

UNIDAD 1: El servicio o la atención al cliente.

OBJETIVO	CONTENIDO	DURACIÓN
Comprender las diferencias entre “El servicio” y “La atención” al cliente.	"1,1) Servicio al cliente: Definición y aplicaciones. Palabras claves. 1,2) Atención al cliente. Definición y aplicaciones. Palabras claves. 1,3) Diferencias entre servicio y atención 1,4) Paradigmas sobre la atención al cliente. 1,5) ¿Para quién Trabajas?"	1.00 horas teóricas y 1.00 horas prácticas (2.00 horas totales)

UNIDAD 2: La atención genuina

OBJETIVO	CONTENIDO	DURACIÓN
Reconocer la importancia de la atención genuina para alcanzar la satisfacción plena en su trabajo y sentirse útiles ayudando a otras personas a lograr su bienestar en todos los sentidos.	"2,1) Atención con dignidad. 2,2) Atención con sentido de oportunidad. 2,3) Atención con profesionalismo."	1.00 horas teóricas y 1.00 horas prácticas (2.00 horas totales)

UNIDAD 3: La actitud hacia lo que haces.

OBJETIVO	CONTENIDO	DURACIÓN
Asumir y disfrutar la posibilidad de influir de manera positiva en los clientes.	"3,1) Trabajar para la gente. 3,2) Ayudar a la gente. Siempre puedes ayudar. 3,3) Atender bien es voluntario. 3,4) Ofrecer opciones y alternativas 3,5) Hacer lo que puedes."	1.00 horas teóricas y 1.00 horas prácticas (2.00 horas totales)

UNIDAD 4: Prácticas de excelencia en la atención al cliente

OBJETIVO	CONTENIDO	DURACIÓN
Identificar las conductas que caracterizan una excelente atención al cliente.	4,1) Guía práctica para mejorar, consolidar y dignificar el trabajo diario.	4.00 horas teóricas y 4.00 horas prácticas (8.00 horas totales)