



Asociación Dirigentes de Empresa
Av. Urquiza 3100/08 | 3000 - Santa Fe
Tel/Fax: 0342 - 4524070
secretaria@adesantafe.org.ar | www.adesantafe.org.ar

CURSO DE CAPACITACIÓN EN ATENCIÓN AL CLIENTE EN TIEMPOS DE PANDEMIA

Mg. Lic. Poebes Augusto Vecchio Tibau
EVT&ASOCIADOS

Atención al Cliente en Tiempo de Pandemia

Propósitos de la capacitación

Que los participantes adquieran los conocimientos, habilidades y actitudes, necesarias para desempeñar las actividades de atención al cliente en entorno presencial y virtual en las empresas, de manera que permita lograr su satisfacción.

Al finalizar la acción formativa, los participantes serán capaces de:

- Desarrollar las técnicas y herramientas necesarias para mejorar las habilidades de comunicación presencial y virtual.
- Atender a los clientes de modo adecuado para que la relación con la empresa sea productiva.
- Afrontar las posibles objeciones, quejas y reclamaciones que puedan plantear los clientes.

Destinado

El curso, está dirigido a todas aquellas personas interesadas en desarrollar su labor profesional dentro del ámbito de la comunicación y la atención al cliente.

Especialmente destinado a:

- Personas que presten directamente servicios al cliente de modo presencial y virtual.
- Personas que, por su actividad, deban mantener contacto con clientes, consumidores, proveedores, etc.
- Responsables de comunicación y marketing.
- Personal del departamento de ventas o que ocasionalmente realice labores comerciales.

Temario

- Descubrir las necesidades de los clientes.
- Momentos de la verdad.
- Comunicación digital.
- Estilo de cliente.
- Seguridad web vista desde el cliente
- Situaciones conflictivas.

- Gestión de Reclamaciones.
- Atención al cliente óptima.

La dinámica de la capacitación es teórica y práctica.

Duración

Tiene una duración de 12 horas lectivas.

Plazo: 6 semanas.

Carga horaria: 2 horas

Modalidad del curso

Se realizada por medio de ZOOM