



Servicio al Cliente Mediante la Comunicación Telefónica

La competitividad y las crisis económicas que los mercados han tenido que enfrentar en las últimas décadas generan una nueva cultura organizacional en la que se propende por la excelencia en la prestación de servicios o la producción de bienes. Para ello, los sistemas de gestión de la calidad juegan un papel importante ya que delimitan las acciones a seguir con el fin de brindar al cliente excelencia durante todo el proceso comercial.

De este modo, la excelencia conlleva a plantear estrategias para brindar un servicio de calidad en la atención al cliente, especialmente cuando por determinadas razones o circunstancias debe establecerse una comunicación a causa de una necesidad o inquietud surgida a raíz de un problema en el servicio o inconformidades con el producto adquirido.

El SENA ofrecerá el programa: Servicio al cliente mediante la comunicación telefónica: innovando en la cultura organizacional y empresarial de Colombia haciendo necesario implementar un nuevo servicio de atención al cliente que permita ampliar la comunicación, resolviendo diferentes aspectos originados de un problema o inconformidad de un producto logrando impactar positivamente la productividad, la competitividad, la equidad y el desarrollo del país.

Contenido

- Comunicación efectiva
- Técnicas de atención al cliente
- Manejo de quejas y reclamos
- Situaciones de servicio

Habilidades que Desarrolla

- Implementar el protocolo empresarial para la atención al cliente
- Aplicar normas de cortesía en cada uno de los pasos del servicio
- Utilizar adecuadamente las tecnologías de la información y las comunicaciones
- Elaborar informes de trazabilidad del servicio.

Requisitos de Ingreso

Se requiere que el aprendiz AVA tenga dominio de los elementos básicos relacionados con el manejo de herramientas informáticas y de comunicación:

Curso Corto Virtual | 40Horas



correo electrónico, chats, Messenger, procesadores de texto, hojas de cálculo, software para presentaciones, Internet, navegadores y otros sistemas y herramientas tecnológicas necesarias para la formación virtual.

Inscríbese aquí! 