

## PROGRAMA: Atención al Cliente

---

### Descripción General

Desde el año 2007 en adelante venimos trabajando en el desarrollo de las competencias de atención al cliente. **La satisfacción del cliente es uno de los ejes principales de la política de Provincia ART** y uno de sus principales factores diferenciadores en el mercado.

Por estos motivos, te proponemos el siguiente módulo e-learning en Atención al Cliente, en el cual se desarrollan contenidos y ejercicios básicos sobre la temática, con miras a profundizar el trabajo realizado en esta dirección e **instalar la calidad y la atención al cliente como dos principios básicos del trabajo y de los resultados.**

### Objetivos

- Desarrollar las capacidades técnicas y comunicativas para mejorar la atención al cliente.
- Saber reconocer clientes insatisfechos y cómo hacer para cambiar su percepción.
- Aprender a resolver conflictos y situaciones difíciles.
- Aprender los conceptos de "calidad del servicio" y "satisfacción al cliente".
- Participar en el logro de los resultados de la empresa.
- Instalar el compromiso con el cliente como valor del trabajo y los resultados.

### Contenidos

El programa se estructura en 2 módulos:

#### MÓDULO 1- Calidad del servicio y Atención al Cliente

##### Contenidos básicos:

- ¿Qué es un cliente?
- Tipos de Cliente: interno y externo.
- ¿Qué esperan los clientes cuando los atendemos? ¿Por qué se acercan y por qué se pierden? Satisfacción vs. Insatisfacción.
- El concepto de "fidelización" de Clientes

#### MÓDULO 2- Proceso de Comunicación con los Clientes

##### Contenidos básicos:

- La Organización como Red Conversacional.
- Los Sistemas de Representación. Herramientas de PNL para la atención al cliente. Comunicación no-verbal.
- Describiendo la realidad: Hechos vs. Interpretaciones. Tipos de Lenguajes.
- Asumiendo compromisos al hablar.

### Metodología y Recursos Técnicos

Cada módulo contempla el desarrollo de los contenidos y ejercicios prácticos de comprensión y aplicación. Al finalizar los 4 módulos, se administrará una **evaluación integradora** que medirá el avance en el aprendizaje y el feedback de

la actividad realizada. La realización de la evaluación es un requisito necesario para completar el programa.

Es aconsejable para el seguimiento de este curso, recordar los materiales vistos en los cursos presenciales de Atención al Cliente realizados en años anteriores, como por ejemplo el concepto de cliente, herramientas de PNL, entre otras.

Los requerimientos técnicos e informáticos para poder consultar todos los materiales propuestos por este curso son:

- Contar con conexión a Internet (en el lugar de trabajo o mediante acceso remoto).
- Tener una placa de sonido y video para poder visualizar los videos y las presentaciones audiovisuales.
- Paquete Office (Word-PDF-Power Point-etc).