

Taller en modalidad virtual



Habilidades y valores para la atención al cliente

Como transmitir la imagen de la empresa y conducir las situaciones difíciles de manera excelente paso a paso

1 de diciembre 2023

Aprendizaje con:

- ✓ Respuestas específicas
- ✓ Recursos de aplicación inmediata
- ✓ Refuerzo de la mentalidad de servicio



Presentación

Los profesionales de recepción, y atención telefónica son la puerta de entrada a las Organizaciones y deben conocer en profundidad la responsabilidad que ello conlleva.

Atender al cliente y canalizar su demanda implica mucho más que conocer un protocolo de actuación, ya sea presencial o telefónico. Significa dar respuesta al “para qué” de sus funciones y el impacto que debe tener en los clientes.

Además de las competencias técnicas y personales necesarias para este puesto de trabajo, se requiere de un exhaustivo conocimiento de la misión de la Organización que sostenga la relevancia del mismo: ayudar al cliente transmitiendo los valores y la imagen de la empresa a través de profesionalidad, conductas, actitudes, habilidades comunicativas, empatía y compromiso.

Objetivos

Analizar la responsabilidad del profesional de Atención al Cliente en la transmisión de los valores y la imagen de la empresa en cada interacción con el cliente.

Identificar los valores y competencias necesarias para ofrecer una atención excelente y sus comportamientos asociados.

Aportar recursos comunicativos y actitudinales para atender de manera excelente.

Trasladar pautas para conducir situaciones difíciles paso a paso desde el equilibrio y la autogestión emocional.

Metodología:

- Interactiva y práctica.
- Se ofrecen conceptos teóricos como base de la formación.
- Tratamiento de las dificultades a partir de la experiencia e interés de los asistentes.

Dirigido a:

Profesionales de Recepción, Atención al Cliente, Administración, Community Manager etc. que necesitan herramientas para alinear su forma de atender al cliente con la imagen y los valores de la empresa.

Modalidad y formato:

- Virtual a través de plataforma Zoom
- 1 sesión de 5 horas

Horario:

- De 9 a 14:00 h.

Ponente:



Núria Vilamitjana

Directora de Feedback Comunicació www.feedbackcomunicacio.com

Formadora, coach y conferenciante en comunicación, habilidades directivas, inteligencia emocional, desarrollo personal, liderazgo relacional y valores desde 1997.

Cuota de inscripción:

250 € (IVA incluido)

Formación parcialmente bonificable por FUNDAE

Forma de pago

Transferencia a Banc Sabadell

ES76 0081 0138 7200 0170 7475

Cancelaciones

No se admiten cancelaciones una vez formalizada la inscripción. Se podrá cambiar por otro asistente o se facilitará un bono para la próxima convocatoria.

Formación in company

Esta formación se puede realizar en la propia compañía diseñando un programa específico en función de los objetivos de la empresa.

Información

nvilamitjana@feedbackcomunicacio.com Tf. 609 383 585

Inscripciones

Contenidos

Habilidades y valores para la atención al cliente

Cómo transmitir la imagen de la empresa y conducir las situaciones difíciles de manera excelente paso a paso

- La imagen de la empresa.
 - ¿Por qué nos elige el cliente?
 - El mundo de las percepciones.
- ¿Cuál es el propósito de mi empresa?
- ¿Cuál es mi propósito como profesional de Atención al cliente?
- Valores y competencias personales necesarios para dar servicio al cliente:
 - La profesionalidad, la confianza, el respeto, la empatía, la cortesía, la comunicación asertiva y la vocación de servicio como pilares de la relación.
- La comunicación asertiva como competencia vehicular de la relación:
 - Elementos de la comunicación presencial y telefónica.
 - La escucha activa como elemento fundamental para la identificación de la demanda.
- Diferencia entre una atención correcta y una excelente.
- La autogestión emocional en las situaciones difíciles:
 - Pautas para gestionar el estrés y la ansiedad.

- Atención presencial: ventajas e inconvenientes.
 - Como atender al cliente paso a paso.
- Atención telefónica: ventajas y limitaciones.
 - Como atender una llamada paso a paso.
- Situaciones críticas, como conducir las de manera excelente:
 - Gestión del tiempo.
 - Decir “no” con amabilidad.
 - Cliente que grita, exige, insulta etc.
 - Expresiones y conductas prohibidas.
 - Cómo responder a una reclamación.
- **La excelencia como hábito.**