

# INTRODUCCIÓN A LA ATENCIÓN AL CLIENTE



## INTRODUCCIÓN

Cualquiera que se olvide de sus CLIENTES, puede decirle adiós al negocio. Por la sencilla razón de que las personas que acuden a ti para adquirir un producto o servicio, lo necesitan, o bien desean darse la oportunidad de conocerte, si tu desestimás el brindar un servicio y atención de calidad, estás en el camino incorrecto.

Son los clientes la prioridad. Durante este curso basado en 20 horas, te mostraremos el poder de una atención de primera y de un servicio que deje satisfecho a tus clientes. No hay mejor publicidad que la que te hace una persona, que por tu servicio quedó satisfecho.

Recientes estudios de satisfacción nos dan a conocer que el 86% de los clientes pagarían más dinero por tener un mejor servicio al cliente. Esto nos lleva a la conclusión de que el precio no es el motivo de la pérdida de clientes, sino la mala calidad del servicio brindado.

Jamás olvides que un cliente satisfecho es un cliente fiel, y un cliente fiel se convierte en un vocero de tu marca o negocio, promoviéndolo hacia otros ambientes y directa o indirectamente recomendándolo a otros.

*Referencia:*

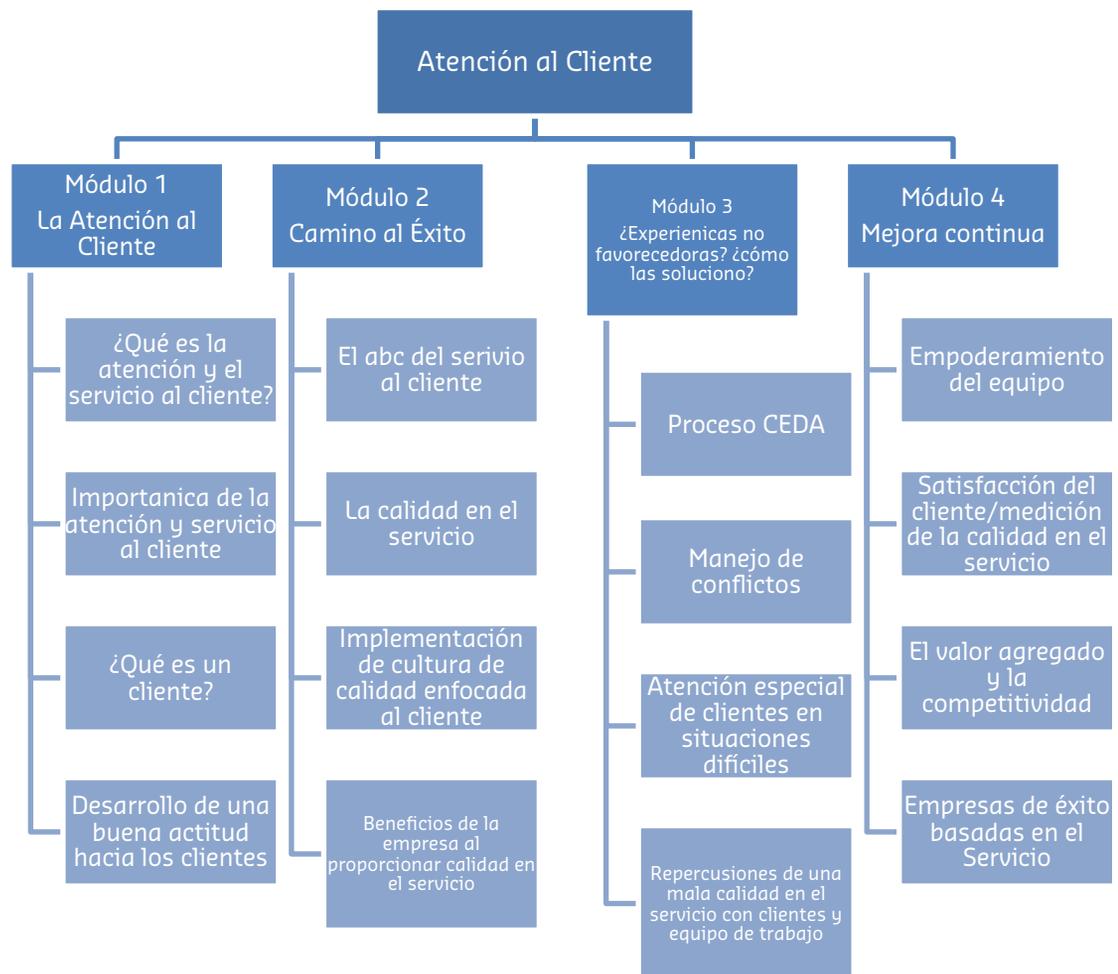
*MARKETING DIRECTO.COM .(21 enero 2015). La importancia de un excelente servicio al cliente y las encuestas de satisfacción - Juan Manuel Scarilli. Recuperado a partir de: <https://www.marketingdirecto.com/punto-de-vista/lacolumna/la-importancia-de-un-excelente-servicio-al-cliente-y-las-encuestas-de-satisfaccion-juan-manuel-scarilli>*

## OBJETIVO DEL MÓDULO

Estimado participante, en este módulo conocerás y aprenderás temas relacionados a “La Atención del Cliente”; desde sus bases con explícitos y digeribles conceptos comprenderás la importancia que tiene el dirigirnos adecuadamente hacia nuestros clientes.

Percibirás que la ejecución de las herramientas que aquí te brindaremos, y la puesta en práctica de consejos que los especialistas te comparten, aunado a los contenidos teóricos y prácticos fortalecerán tu aprendizaje en la e innegable importancia que tiene tratar de la mejor manera a nuestros clientes.

## CONTENIDO TEMÁTICO



## CONTENIDO TEMÁTICO

- **La atención al cliente**
  - ¿Qué es la atención y el servicio al cliente?
  - Importancia de la atención y servicio al cliente
  - ¿Qué es un cliente?
  - Desarrollo de una buena actitud hacia los clientes
- **Camino al éxito**
  - El abc del servicio al cliente
  - La calidad en el servicio
  - Implementación de cultura de calidad enfocada al cliente
  - Beneficios de la empresa al proporcionar calidad en el servicio
- **¿Experiencias no favorecedoras? ¿Cómo las soluciono?**
  - Proceso CEDA
  - Manejo de conflictos
  - Atención especial de clientes en situaciones difíciles
  - Repercusiones de una mala calidad en el servicio con clientes y equipo de trabajo

- **Mejora continua**
  - Empoderamiento del equipo
  - Satisfacción del cliente/ medición de la calidad en el servicio
  - El valor agregado y la competitividad
  - Empresas de éxito basadas en el servicio

## CONTENIDO TEMÁTICO

EVALUACIÓN	PUNTAJE / ACREDITACIÓN
<b>Módulo: La Atención al Cliente</b> Actividad: El empleado (2 puntos) Actividad: El Mesero (2 puntos) Actividad: La maleta extraviada (2 puntos)	6 puntos
<b>Módulo: Camino al éxito</b> Actividad: La recepcionista (2 puntos) Actividad: Organización de eventos (2 puntos)	4 puntos
<b>Módulo: ¿Experiencias no favorecedoras? ¿Cómo lo soluciono?</b> Actividad: En la agencia de automóviles (2 puntos) Actividad: El sistema de cable (2 puntos) Actividad: Mi entorno laboral (2 puntos)	6 puntos

<b>Módulo: Mejora continua</b>	
Actividad: Empoderando al equipo (2 puntos)	6 puntos
Actividad: En la zapatería (2 puntos)	
Actividad: El Supermercado (2 puntos)	
<b>Examen final: (45 puntos)</b>	<b>13 puntos</b>
<b>TOTAL</b>	<b>35 puntos</b>