

CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE Y RESOLUCION DE CONFLICTOS

essentia
coaching



En este curso los alumnos



Aprenden y desarrollan nuevas habilidades de comunicación que mejoran la calidad en la atención al cliente

Aprenden y entrenan herramientas para resolver posibles situaciones de conflicto que puedan originarse.

OBJETIVOS DEL CURSO

- ✓ Conocer los elementos que comprenden una comunicación eficaz, las **habilidades** básicas y específicas que requiere.
- ✓ Conocer y explorar los elementos clave, **actitudes y comportamientos** facilitan la atención al cliente.
- ✓ Capacitar en habilidades y técnicas de comunicación en la **atención telefónica**.
- ✓ Obtener una visión realista de las **situaciones conflictivas** con los clientes y explorar estrategias para superarlas inteligentemente.
- ✓ Aprender a mantener el **autocontrol** en ciertas circunstancias y como generar soluciones reales.

CONTENIDOS

Módulo I: Herramientas de comunicación aplicadas a la atención al cliente.

- ✓ Factores clave en la calidad en la atención al cliente.
- ✓ Elementos, factores y barreras en la comunicación.
- ✓ La comunicación no verbal.
- ✓ La Escucha Activa.
- ✓ Otras habilidades fundamentales: Empatía, Calibración y Rapport.

Módulo II: La Atención Telefónica

- ✓ La Actitud al teléfono.
- ✓ Protocolo de actuación telefónica.

Módulo III: Técnicas de resolución de conflictos

- ✓ Tipología de clientes difíciles y estrategias de actuación.
- ✓ Dinámica de la situación conflictiva.
- ✓ Cómo responder a una situación conflictiva.
- ✓ Aplicación de la respuesta asertiva en situaciones conflictivas.
- ✓ Autocontrol y autogestión emocional.

METODOLOGÍA

- Formación + Coaching
- Ejercicios **prácticos y vivenciales**.
- Trabajo sobre **casos reales**.
- **Personalizado** a las necesidades y características de su empresa.
- Ejercicios individuales y grupales.
- Práctica de **herramientas**.
- **Aplicación inmediata** en el hacer diario.

DURACIÓN

La duración del curso completo es de **15 horas**.

Adaptamos los **horarios** de impartición a las necesidades de su empresa.

¿A QUIEN VA DIRIGIDO?

- ✓ Todas las personas que realicen su trabajo en contacto directo con el cliente.
- ✓ Personal específico de los servicios de información al cliente/público.
- ✓ Personal que atienda a clientes internos de la Organización.



PROFESORADO



ANA OLIVER

www.anaoliver.es

Coach personal, formada en el Instituto Europeo de Coaching. Coach Profesional Certificado por la Asociación Española de Coaching (CPC nº 10273). Especializada en Inteligencia Emocional, Liderazgo y Desarrollo de Equipos.

Diplomada en Trabajo Social por la Universidad de Alicante, con 15 años de experiencia en la dirección y liderazgo de equipos en el ámbito de los Servicios Sociales y ONGs.

Terapeuta Gestalt, por el Instituto de Psicoterapia y Técnicas de grupo de Alicante.

Formación en Constelaciones Organizacionales y Coaching Sistémico con Cecilio Regojo.

Fundadora de Essentia Coaching compagina su labor de coach con la impartición de talleres y cursos de desarrollo personal y profesional en diferentes Empresas, ONGs, Organizaciones Profesionales y Administraciones Públicas.

Algunos Testimonios

“Muy ameno e interesante, el visionado de los videos facilita mucho el aprendizaje de las herramientas y su comprensión”

Rosa M. (Ayto. Alicante)

“De gran utilidad en especial la parte de técnicas para atender a clientes conflictivos y los casos reales que hemos podido exponer”

María (Servicio Técnico Reparaciones)

“Lo que más me ha gustado es lo práctico que ha sido y el poder compartir los problemas con los que nos encontramos diariamente, encontrando formas alternativas de resolverlos”

David (Ayto. Alicante)

essentia



Curso Bonificable



Fundación Tripartita
PARA LA FORMACIÓN EN EL EMPLEO