



ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE EN REDES SOCIALES

Impacta positivamente en canales
digitales

OBJETIVO

- El servicio y la atención al cliente es uno de los puntos que más valoran los usuarios de las empresas y, en los últimos años, además de ofrecer una atención al cliente personalizada mediante teléfono o chats de soporte, la atención al cliente en redes sociales ha comenzado a ganar importancia entre instituciones y empresas, llegando a ser tan importante como los otros canales de atención.
- Con una buena atención al cliente en redes sociales conseguiremos ofrecer un excelente servicio y comunicar una buena imagen de nuestra institución o empresa, además fidelizar a nuestros clientes, mejorar nuestra reputación, servir de canal entre la marca y los clientes y otras acciones que repercutirán positivamente en nuestras ventas.

DIRIGIDO A:	Gerentes, ejecutivos de venta, personal de servicio al cliente, community manager, call centers y en general todas las áreas involucradas en servicio al cliente interno y externo
DURACIÓN:	08hrs.
ÁREA CATÁLOGO:	Ventas, servicio y cobranza
COMPETENCIAS A DESARROLLAR:	Atención al cliente, espíritu comercial, escucha, sensibilidad organizacional y comunicación escrita.
RECONOCIMIENTO:	Certificado con registro ante STPS (WCC1008026U2-0013)

TEMARIO

1. Qué significa el Servicio y la atención al cliente

- A.** Qué es un Servicio y Atención de excelencia.
- B.** Las nuevas tendencias: nuevos medios.
- C.** Beneficios de usar las redes sociales como canal de atención al cliente.
- D.** Las claves de atención.
- E.** Buenas prácticas en la implementación del uso de las Redes Sociales en el servicio al cliente.
- F.** El protocolo de atención.
- G.** Pautas para la gestión de Redes sociales.
- H.** Guión y Preguntas frecuentes.

2. Conocer a Nuestros Clientes

- A.** Los nuevos Tipos de clientes.
- B.** Qué desean nuestros clientes. Necesidades y deseos en la era digital.
- C.** Para quién escribimos.
- D.** Las necesidades, los deseos y los hábitos de los consumidores de la información en la Web.
- E.** La etiqueta en la red: la cortesía en la comunicación digital.
- F.** Normas básicas de conducta en la red.
- G.** Manejo de quejas y solución de problemas.

3. Lenguaje y Redacción digital

- A.** Ortografía y normas adaptadas a las redes sociales.
- B.** Las redes sociales y los nuevos medios según la RAE.
- C.** Cómo redactar: estilo, extensión y tiempo de lectura.
- D.** Adaptación de los textos a los formatos WEB.
- E.** Ejercicios prácticos.

BENEFICIOS:

- ✓ Los participantes conocerán las ventajas de una buena atención a sus clientes en redes sociales ofreciendo una propuesta de valor personalizada y que favorezca la imagen de la empresa.
- ✓ Identificarán las necesidades actuales de los consumidores de la WEB y las claves para interactuar de manera efectiva.

Reconocerán las cualidades de la redacción adaptada a los nuevos formatos y aplicarán estas habilidades para establecer una excelente comunicación marca-cliente.