

# Curso-Taller Calidad y Calidez en el Servicio al Cliente.

DURACIÓN: 4 HORAS



La calidad en el servicio al cliente es un factor determinante en la satisfacción y lealtad del consumidor. Un servicio eficiente, empático y orientado a la solución de necesidades impacta directamente en la reputación y rentabilidad de cualquier organización. Este curso proporciona herramientas clave para desarrollar una atención de excelencia, alineada con las mejores prácticas y tendencias actuales.

## A quién va dirigido:

- Personal de atención al cliente
- Representantes de ventas y postventa
- Supervisores y gerentes de servicio
- Equipos de soporte y asistencia técnica
- Profesionales de áreas comerciales y operativas

## Objetivos:

- Desarrollar habilidades para ofrecer una atención al cliente excepcional y generar experiencias memorables.
- Identificar las necesidades del cliente y aplicar estrategias efectivas de comunicación y solución de problemas.
- Implementar técnicas para manejar objeciones, quejas y conflictos con un enfoque positivo y profesional.
- Fomentar una cultura organizacional orientada al servicio y la mejora continua.

## Ejes temáticos:

### Módulo 1. Fundamentos de la Calidad en el Servicio

- Se abordarán los conceptos clave sobre la importancia del servicio al cliente, los principios que rigen un servicio de excelencia y los factores que influyen en la percepción de calidad. Este módulo servirá como introducción y base conceptual para el taller.

### Módulo 2. Conociendo a nuestro Cliente

Se presentará una breve tipología de clientes y sus necesidades, enfatizando la importancia de la escucha activa, la empatía y la comunicación efectiva en el trato con el cliente.

### Módulo 3. Técnicas para un Servicio Exitoso

- Se abordarán estrategias básicas para generar experiencias positivas, el uso del lenguaje positivo y la importancia de la inteligencia emocional como herramienta en la atención.

### Módulo 4. Manejo de Objeciones y Resolución de Conflictos

- Módulo central del taller.

Se trabajarán estrategias prácticas para atender quejas y reclamaciones de forma profesional, transformar experiencias negativas en oportunidades de fidelización y aplicar técnicas de negociación, regulación emocional y enfoque constructivo ante situaciones difíciles.

### Módulo 5. Trabajo en Equipo y Cultura de Servicio

- Se abordará brevemente el papel del trabajo colaborativo en la calidad del servicio, fomentando una actitud de compromiso y cooperación orientada a los objetivos comunes de atención al cliente.

### Módulo 6. Plan de Acción y Mejora Continua

- Segundo eje principal del taller.

Los participantes realizarán un diagnóstico rápido de su desempeño actual y trabajarán en el diseño de un plan de acción individual y/o grupal para implementar mejoras concretas, sostenibles y alineadas con una cultura de excelencia en el servicio.