

# CURSO TALLER DE ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE

## INTRODUCCIÓN

A través de los años, la competencia entre compañías se ha ido incrementando y la variedad de productos ofrecidos en el mercado es cada vez mayor.

Cuando un cliente encuentra el producto que buscaba, y además recibe un buen servicio, queda satisfecho y esa satisfacción hace que regrese y vuelva a comprarnos. Además, según estudios, un cliente satisfecho influirá positivamente en tres personas más. En cambio, si un cliente, recibe una mala atención, no solo dejará de visitarnos, sino que influirá de manera negativa en nueve o más personas.

El buen servicio al cliente debe estar presente en toda situación donde haya alguna interacción con el cliente, desde el saludo del personal de seguridad que está en la puerta de la empresa, hasta la llamada contestada por la secretaria. Por tal motivo, es importante capacitar y motivar permanentemente al personal para que brinde un buen servicio al cliente, no solo a aquellos trabajadores que tengan contacto frecuente con el cliente, sino a todos los que en algún momento puedan llegar a tenerlo.



## OBJETIVOS DEL CURSO

El Taller permitirá al participante:

- Adquirir las competencias necesarias para gestionar con eficiencia y eficacia el servicio al cliente.
- Identificar los distintos tipos de clientes y aprender a resolver problemas en situaciones difíciles.
- Familiarizarse con el concepto de "Servicio de Calidad".
- Fortalecer las habilidades de diálogo y comunicación eficaz.

## DIRIGIDO A

Empresarios, emprendedores, profesionales, ejecutivos y colaboradores de las áreas de Comercialización, Marketing, Servicios, Operaciones y público en general relacionado directamente con la Atención y Servicio al cliente.

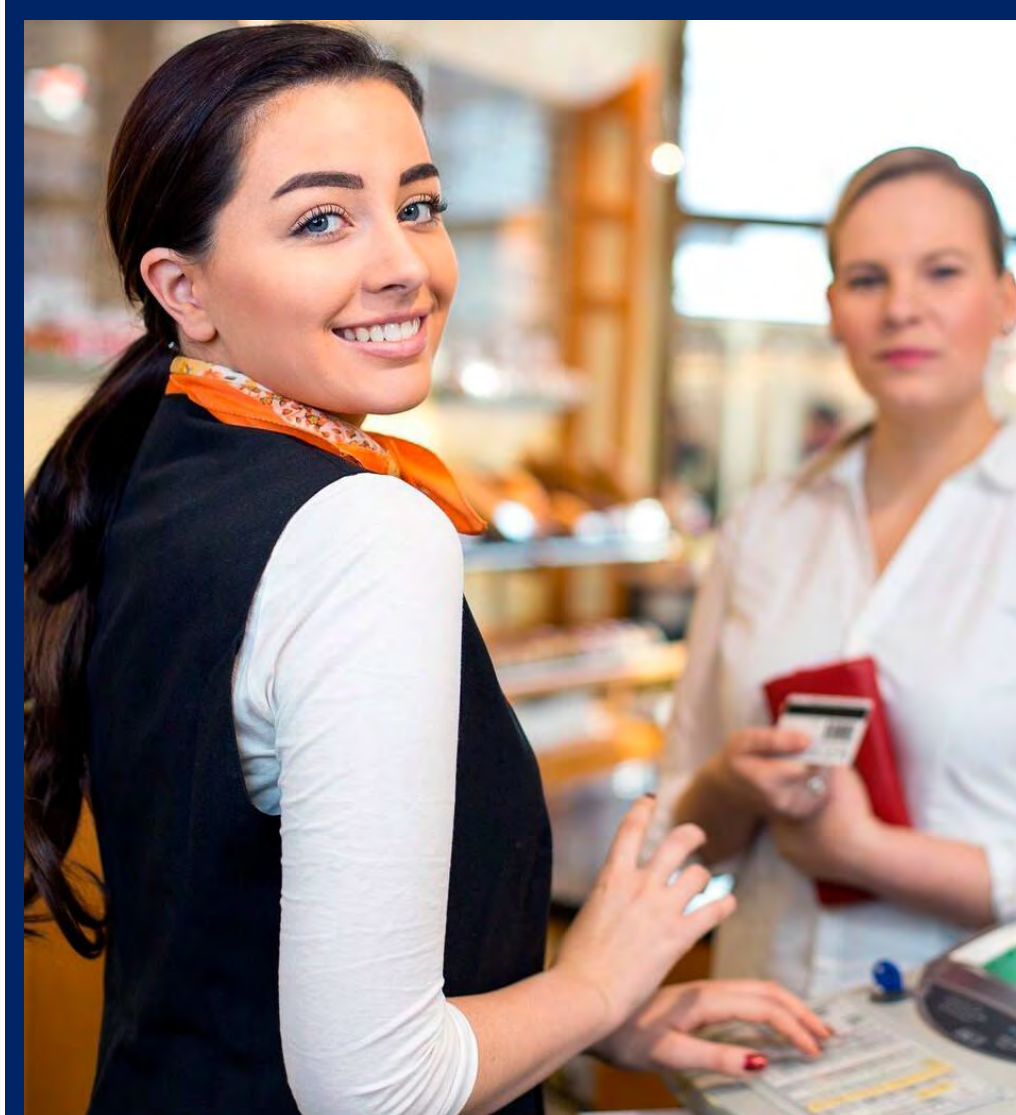
## TEMARIO

### Sesión I

- ¿Qué es el Cliente? Definición.
- Video Motivacional.
- Tipología del Cliente.
- Manejo de Clientes difíciles.
- La Psicología del Cliente.
- Estrategias de abordaje.
- Errores a evitar.
- Conocimiento de empatía.
- Carisma en mi vida.

### Sesión II

- El Servicio. Definición.
- El Servicio al Cliente.
- Expectativas del Cliente frente al Servicio.
- Los 10 Mandamientos del Servicio al Cliente.
- La Comunicación. Elementos que intervienen.
- Comunicación asertiva.
- Video motivacional de cierre.



## DURACION

La duración de cada taller es de 06 horas, divididas en 02 sesiones de 03 horas cada una. Cada sesión se realiza en un día distinto.

## INSCRIPCION

1. VIRTUAL  
Inversión:  
S/. 249.00 por participante
2. PRESENCIAL  
Inversión:  
S/. 480.00 por participante
3. IN HOUSE  
Inversión:  
S/. 520.00 por participante

Descuentos especiales para grupos de personas mayores a tres o corporativos.

## PAGO

CUENTA CORRIENTE EN SOLES

 **Scotiabank**

**000 7064446**

ELGASESORES LATINOAMERICA SAC.  
CCI 009 230 000007064446 43

Enviar el comprobante de depósito a:  
contabilidad@elg-asesores.com

**ELG ASESORES**  
**Empresa Líder en Gestión**

 (511) 637-1235 / (511) 637-1236

 <http://elg-asesores.com>

 @elg-asesores.com

 [info@elg-asesores.com](mailto:info@elg-asesores.com)