

# Curso: CALIDAD Y ATENCION A CLIENTES

## Objetivo General

Al término del curso el participante será capaz de Mejorar la calidad de Atención a los usuarios a través de un proceso constante de cambio de actitudes y de desarrollo de habilidades y destrezas interpersonales.

Adquirir conocimientos, técnicas y metodologías que permitan implementar un programa para mejorar la calidad de los procesos en la atención de usuarios.

## Quienes deben asistir

Personal de Atención a Clientes, Vigilantes, todo aquel que tiene contacto con el cliente, Gerentes, Jefes, Administrativos, Personal en General, Supervisores, Coordinadores.

## Temario

1. Modulo I: Cómo surge la Calidad y la atención al cliente
  - a. Conceptos Históricos de la calidad y aplicación a las Normas ISO 9000:2008
  - b. Deming, Juran, Crosby, Feilgenbaum, Ishikawa y otros importantes autores.  
Sus principales aportes a la calidad: que es un defecto, una no conformidad, un reclamo, satisfacción de cliente, insatisfacción, que es excelencia, cuales son los hábitos normales dentro de una empresa que no trabaja con calidad.
  - c. El proceso extendido de Deming: Proveedor- Proceso – Cliente
2. Módulo II: Implementar un programa para mejorar la calidad de los procesos en la atención de usuarios.
  - a. Cómo Identificar conceptos básicos de calidad.
  - b. Incorporar en el quehacer diario de los equipos, los conceptos y la metodología de calidad.
  - c. Reconocer las principales situaciones que generan problemas de calidad de la atención y que debe enfrenta el equipo
  - d. El cliente: su necesidades, características de sus requerimientos,

- e. El servicio, prioridad ante el cliente
  - i. Taller: Determinando las necesidades del cliente
- 3. Modulo III: La Comunicación con el cliente
- 4. Diferentes formas e comunicarse, el lenguaje del cliente
  - i. Manejo de Objeciones
  - ii. Conociendo el producto y/o servicio
  - iii. Taller: Características del producto y/o servicio
  - iv. Tipología de las fallas
  - v. Módulo IV: El análisis de problemas y como superarlos
  - vi. Taller: determinado las fallas de la operación

## Metodología

E-learning y/o presencial

El curso e-learning esta desarrollado con presentaciones en base a clip, cortos, específicos y con indicaciones mínimas sobre cada tema. El participante puede revisar las veces que sean necesarias.

El aprendizaje se completa con una variedad de prácticas tales como responder a ejercicios V-F, ejercicios de selección múltiple, minitrabajos específicos que se deben subir a la plataforma para su revisión. Esto asegura que lo que la persona esta estudiando sea aprendido y comprendido con el reforzamiento de la parte práctica.

Presentación del tema, con apoyo audiovisual, seguido de talleres que permiten aplicar internamente a la empresa el concepto.

Todos los cursos demandan estudiar al menos media hora diaria.

Cuando es presencial, se dicta en la empresa.

Nº Horas: 16

Tiempo de Ejecución: 30 días

Requerimientos:

No tiene

Documentos que ofrece el curso

1. Libro del curso
2. Talleres
3. Test v-f
4. Diploma: Curso Calidad y Atención a Clientes

### BENEFICIOS ESPERADOS

1. Mejorar la atención a clientes, generando fidelidad
2. Disminución de quejas
3. Aumento en las ventas
4. Aumento de la satisfacción del cliente

### RESPONSABLE DEL CURSO

Profesionales del área