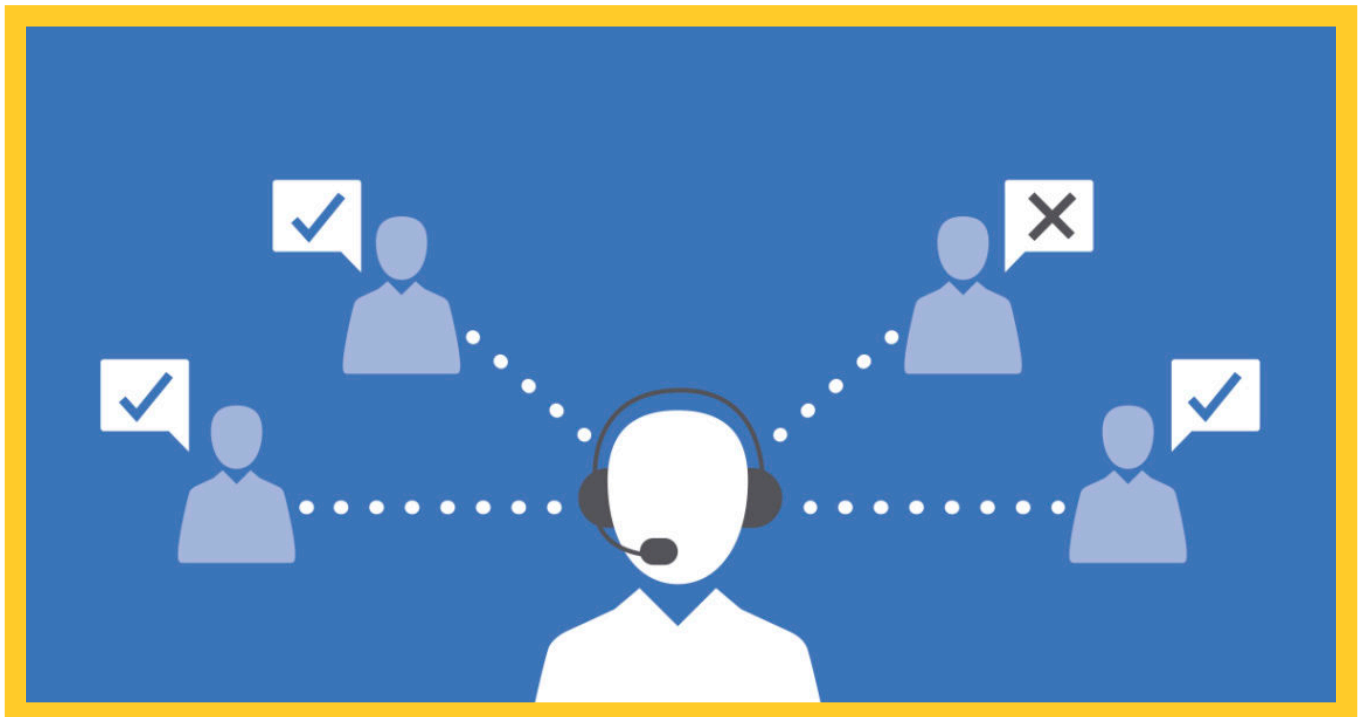


Atención directa y telefónica al cliente




Atención directa y telefónica al cliente

Valor Pesos: 240.000

Valor Dolar: 360

El cliente es el elemento central y el fin último de toda empresa. La satisfacción de sus necesidades no sólo se basa en la adquisición de un producto o servicio, sino en el valor añadido que éste pueda tener. Por ese motivo, una de las herramientas más eficaces y usadas por las empresas para diferenciarse de su competencia y desarrollar una ventaja competitiva sostenible es el servicio al cliente. La orientación al cliente debe tenerse en cuenta a lo largo de todo el proceso de generación de un producto o servicio pero, en este caso, nos referiremos exclusivamente a la atención de público por parte del personal encargado para ello. Esta función es de suma importancia ya que es ahí donde primero se pone en juego el prestigio, la solvencia, la imagen y la permanencia de la empresa, con los consiguientes beneficios para los colaboradores. Este curso pretende capacitar a aquellas personas que atienden clientes de una empresa, para que puedan responder a las necesidades y expectativas de éstos, teniendo como base los conceptos sobre quién es el cliente, la importancia del servicio a entregar, los diferentes tipos de clientes que existen, cómo recuperar a clientes insatisfechos, los aspectos generales respecto a la atención telefónica de clientes a través del conocimiento de la importancia del proceso de comunicación y, al mismo tiempo, agregar valor a la cadena de servicio de la propia empresa. El formato online se selecciona como una solución que permite construir aprendizajes a partir de los aportes de los participantes, entregando flexibilidad a sus horarios de estudio y abriendo la posibilidad de abarcar distintas realidades y experiencias con completa cobertura nacional. Los participantes podrán interactuar a través de foros de discusión aplicados a las temáticas del curso incorporando sus distintas aproximaciones y su diversidad de experiencias enriqueciendo la reflexión y la apropiación de los conceptos claves de estas temáticas.

- 
- El curso es 100% online y utiliza metodología basada en el constructivismo, en donde el alumno es el actor principal de su propio aprendizaje.
 - Los alumnos que cumplan las exigencias del programa recibirán un certificado de aprobación otorgado por la Pontificia Universidad Católica de Chile.

