



CAPACITACION EMPRESARIAL ATENCION AL CLIENTE

**CAMBIA TU PRESENTE HOY.
MEJORA TUS CONOCIMIENTOS Y ENCUENTRA LA EXCELENCIA**

BENEFICIOS

- Certificación con valor curricular
- Laboratorios 100% equipados. Sistemas de última generación.
- Personal docente altamente calificado, de acuerdo a cada especialidad
- Capacitación integral (Clases presenciales y plataforma en línea)
- Asesoría técnica y comercial permanente
- 2 modalidades disponibles : Curso Presencial y curso a distancia (Para personas del exterior)

TEMARIO - ATENCION AL CLIENTE

- Escenario Actual en la Atención al Cliente
- Calidad Total en Atención al Cliente
- Fases de Atención al Cliente - Técnicas y Tips
- Tipos de Clientes y Escenarios Prácticos
- Comunicación Efectiva y Resolución de Problemas
- Aplicaciones Prácticas



Aceptamos todas las tarjetas de crédito y débito



Desde el extranjero pague utilizando:



CON EL RESPALDO DE

IBS TECHNOLOGIES

Soluciones Integrales para Empresas

Calle los Jazmines 411 Lince- Lima 14
Visitanos: www.Capacita-T.com

TALLER TECNOLOGICO

Cap.1: Escenario Actual en la Atención al Cliente

- 1.1 Todos somos Clientes
- 1.2 ¿Para Quién Trabajamos?
- 1.3 Identificación y Motivación
- 1.4 ¿Que ha Cambiado?
- 1.5 Nuestro Valor Agregado

Cap.2: Calidad Total en Atención al Cliente

- 2.1 Antes y Despues
- 2.2 Como nos evalua un Cliente
- 2.3 Razones para un mal servicio
- 2.4 Siendo Agente de su Cliente

Cap.3: Fases de Atención al Cliente - Técnicas y Tips

- 3.1 La Empatía
- 3.2 El Saludo y la Presentación
- 3.3 El Agradecimiento
- 3.4 La Despedida

Cap.4: Tipos de Clientes y Escenarios Prácticos

- 4.1 Cliente: Potencial y Existente
- 4.2 Cliente: Inoportuno, Agresivo
- 4.3 Cliente: Comunicativo, Galante
- 4.4 Cliente: Arrogante, Especiales
- 4.5 Otros Tipos de Clientes

Cap.5: Comunicación Efectiva y Resolución de Problemas

- 5.1 Técnica Oral
- 5.2 La Conversación Telefónica
- 5.3 Técnicas de Persuasión
- 5.4 Ejercicios

Cap.6: Aplicaciones Prácticas

- 6.1 Nuevos Clientes
- 6.2 Fidelización de Clientes
- 6.3 Recuperación de Clientes

Depósito BCP: CC S/. N° 191 - 1625052 - 0 - 66
A nombre de : IBS Technologies SAC

INFORMES

715-1518

Anexo 204



Movistar: 947485477

Nextel: 145*3481

RPC: 987727652

RPM: *524663



MSN

capacita-t@hotmail.com



informes@capacita-t.com

E-mail: informes@capacita-t.com
MSN: capacita-t@hotmail.com