

## Servicio a las personas

ESPECIALIDAD	EMPRESA	NOMBRE CURSO	HORAS	VALOR CURSO	VALOR MAXIMO QUE CUBRE SENCE	CODIGO SENCE	CONTENIDOS	CUPOS	ENLACE WEB
Atención de público (interno y externo, asistente de farmacias, etc.)	E-syste	Técnicas de servicio y atención al cliente	40	\$ 160,000	\$ 160,000	1237993572	<p><b>Módulo 1: Relaciones Humanas</b>            Contenidos            - Conceptos y Factores de las Relaciones Humanas.            - La Reciprocidad como característica de las RH.            - Comunicación Efectiva.</p> <p><b>Módulo 2: Estrategias y Técnicas para la Calidad en la Atención al Cliente</b>  <b>Calidad en el servicio al cliente.</b>            - Clasificación de los clientes.            - Técnicas en el servicio de atención al cliente.            - Proceso de atención al cliente.</p> <p><b>Módulo 3: Atención al Cliente con Excelencia: Actitud Positiva</b>  <b>La actitud en la atención al cliente.</b>            - La proyección de su actitud.            - ¿Cómo mantener una actitud positiva?</p> <p>Módulo 4: Manejo Efectivo de Quejas y Reclamos            Importancia de la administración de quejas y reclamos.            - Gestión de quejas y reclamos.            - Evaluación de quejas y reclamos.</p>	Sin mínimo de participantes	<a href="https://eligemejor.sence.cl/BuscarCursoNuevo/DetalleCurso?curso=1237993572">https://eligemejor.sence.cl/BuscarCursoNuevo/DetalleCurso?curso=1237993572</a>

Atención de público (interno y externo, asistente de farmacias, etc.)	Legados	Técnicas de atención al cliente	50	\$ 100,000	\$ 100,000	1237954461 <b>Capítulo 1 la actitud proactiva en el servicio</b> -El nuevo escenario del servicio -Asumiendo responsabilidad proactiva -Hablando con lenguaje proactivo -Respuesta basada en valores -Identificando los niveles de proactividad <b>Capítulo 2 sombreros de la actitud: pensamiento paralelo</b> -Los 6 sombreros de la actitud -Pensamiento positivo -Identificando los sombreros -Sombreros más efectivos en la atención de clientes Roleplay <b>Capítulos 3 manejo de clientes difíciles</b> -Identificando a clientes demandantes -Manejo de objeciones -Técnicas para el manejo de objeciones Roleplay de las técnicas <b>Capítulo 4 modelos de observaciones</b> -Conversaciones cruciales v/s Conversaciones tiviales -Comunicar en la zona de seguridad -Habilidad para hablar, palabras y emociones -Técnicas para comunicar sin ofender Roleplay de las técnicas <b>Capítulo 5 técnicas y habilidades de observación</b> -Modelo de conversaciones cruciales -Habilidad para hablar y escuchar -Técnica para reencuadrar -Técnica del espejo -Técnica para filtrar emociones -Roleplay de las técnicas <b>Capítulo 6 técnicas de atención telefónica</b> -Lo que NO le gusta al cliente -Lo que SÍ le gusta al cliente -Las 10 técnicas claves de la atención telefónica -Roleplay <b>Capítulo 7 protocolo de atención telefónica</b> -Protocolo de atención telefónica - <del>Pases, que siempre es de haber analizar.</del> -Tipos de Clientes -Importancia de los Clientes -Técnicas de Negociación -Causales de pérdida de tiempo <b>2. Las comunicaciones en la atención de clientes</b> -Escuchar activamente. -Empatizar con el cliente. -Prácticas Exitosas de Atención para cada tipo de Cliente. -Comunicación verbal y no verbal. -Alineación y coherencia en el lenguaje la Programación Neurolingüística (PNL) en la comunicación. <b>3. Planificación y organización del tiempo</b> -Características -Clasificaciones -Análisis de los recursos, asignaciones del tiempo -Causales de pérdida de tiempo. -Soluciones efectivas al uso del tiempo <b>4. Atención de quejas y reclamos</b> -Quejas y Reclamos -Diferencias entre objeciones y reclamos. -Plan de acción para manejo de objeciones y solución de reclamos. -Tipos de Conflictos; Elementos y ámbitos de respuesta. -Indicadores de la propia gestión -Monitoreo auto gestionado.	Sin mínimo de participantes	<a href="https://eligemejor.sence.cl/BuscarCursoNuevo/DetalleCurso?curso=1237954461">https://eligemejor.sence.cl/BuscarCursoNuevo/DetalleCurso?curso=1237954461</a>
Atención de público (interno y externo, asistente de farmacias, etc.)	Tecniopro	Curso Técnicas de Atención al cliente	24	\$ 96,000	\$ 96,000	1238003295 -Tipos de Clientes -Importancia de los Clientes -Técnicas de Negociación -Causales de pérdida de tiempo <b>2. Las comunicaciones en la atención de clientes</b> -Escuchar activamente. -Empatizar con el cliente. -Prácticas Exitosas de Atención para cada tipo de Cliente. -Comunicación verbal y no verbal. -Alineación y coherencia en el lenguaje la Programación Neurolingüística (PNL) en la comunicación. <b>3. Planificación y organización del tiempo</b> -Características -Clasificaciones -Análisis de los recursos, asignaciones del tiempo -Causales de pérdida de tiempo. -Soluciones efectivas al uso del tiempo <b>4. Atención de quejas y reclamos</b> -Quejas y Reclamos -Diferencias entre objeciones y reclamos. -Plan de acción para manejo de objeciones y solución de reclamos. -Tipos de Conflictos; Elementos y ámbitos de respuesta. -Indicadores de la propia gestión -Monitoreo auto gestionado.	Sin mínimo de participantes	<a href="https://eligemejor.sence.cl/BuscarCursoNuevo/DetalleCurso?curso=1238003295">https://eligemejor.sence.cl/BuscarCursoNuevo/DetalleCurso?curso=1238003295</a>