



Atención al cliente

Curso de formación profesional





Conviértete en un líder que movilice equipos, a través del desarrollo personal y organizacional. Conoce las herramientas necesarias para coordinar, motivar y desarrollar destrezas que permitan el cumplimiento de objetivos, bajo un clima laboral inclusivo, comprometido, dinámico y profesional.

La formación profesional, se cursa vía Online, a través de zoom, en 3 módulos. Cada encuentro tendrá una duración de 3 horas.

El curso esta dirigido a profesionales, Directores, Administradores, Gerentes, Jefes, analistas, estudiantes y todo aquel que sienta motivación en las cobranzas o trabaje en el área.

Aprenderá influenciar y persuadir de manera eficaz para obtener resultados favorables.

Lograra llevar una experiencia satisfactoria al cliente, lo que retorna en beneficios para la empresa.

Manejará conflictos y convertirá dificultades en oportunidades de mejora, que conlleven a mantener la fidelidad de los clientes y su preferencia a la organización.

Programa de estudio



Módulo 1

- Relación cliente y servicio
- Transversalidad del servicio al cliente
- Comunicación efectiva
- Persuasión vs. influencia
- Principios de persuasión..
- Manejo de situaciones difíciles.
- Manejo de las emociones - PNL
- Generar y mantener confianza

Módulo 2

- El valor de la comunicación
- Tipos de comunicación
- Importancia de la comunicación efectiva
- Manejo de conflictos
- Empatía
- Utilidad de los medios electrónicos de comunicación
- Gestión de relaciones estratégicas.

Módulo 3

- Fidelización del cliente
- Negociaciones exitosas
- Customer Journey
- Tips para lograr la excelencia en calidad de servicio
- Sistemas de medición
- Design Thinking
- Cultura innovadora.
- Sistema de omnicanalidad
- La voz del cliente



Alcance

- Lograr una comunicación efectiva con los clientes.
- Llevar una experiencia satisfactoria
- Mantener una comunicación asertiva
- Manejar conflictos de forma estratégica y conveniente.
- Lograr negociaciones integrativas
- Ser una vía de solución e intercambio entre el cliente y la empresa.
- Saber comunicar e internalizar los objetivos.
- Transformar los conflictos en oportunidades de mejora.
- Crear ambientes de compromiso.
- Lograr autoconfianza y control de las emociones.



GLISVET CASTILLO

Directora de Gerencia y Cobranzas - Outsourcing

Contadora y Licenciada en Administración Comercial

Docente de la cátedra de contabilidad

Estudios de Post grado en Derecho Tributario.

Especialista en Cobranzas y Créditos

Autora del libro; Créditos y Cobranzas, enfoque profesional.



Contáctanos;

Teléfono: (011) 3808 2745

WSP (011) 5910 9432

Correo electrónico: gerenciaycobranzas@gmail.com

www.gerenciaycobranzas.com

LinkedIn Gerencia y Cobranzas

IG @gerenciaycobranzas