



Universidad Austral de Chile
Organismo Técnico de Capacitación

Curso: Técnicas de atención al cliente orientadas a la calidad del servicio



Universidad Austral de Chile
Centro de Educación Continua

16 Horas Presenciales Código SENCE 1237999025

Módulos y contenidos

Módulo 1: Identificar la necesidad del cliente para ofrecer el producto/servicio más adecuado.

- El proceso de venta
- Preparación de la venta
- Argumentar para convencer hacia la compra
- Tipos de comunicación para cada venta
- Objeciones del cliente
- Códigos para un servicio de calidad
- Folleto de venta
- Ejercicio de espejo

Módulo 2: Identificar técnicas de escucha para lograr un servicio de calidad.

- Definiciones
- Recomendaciones para una escucha activa
- Tipos de escucha

Módulo 3: Diseñar un trabajo de venta empática para conectarse con la necesidad del cliente.

- Entendiendo la Empatía
- Modelo de la influencia
- Claves de escucha empática
- Actitudes positivas con el cliente



Universidad Austral de Chile
Organismo Técnico de Capacitación

Módulo 4: Utilizar diferentes modelos de habilidades personales para mejorar la atención al cliente.

- Cómo estructurar nuestros procesos mentales
- Dinámica de niveles neurológicos
- ¿Cómo Percibimos?
- ¿Cómo Expresamos?

General Lagos 911 Valdivia

Teléfono: 632276450

www.ceuach.cl

gestionotec@uach.cl

