

### Coaching: Orientación y Atención al Cliente

Modelo instruccional basado en formar competencias laborales



Mínimo: 02  
Máximo: 10



#### APRENDIZAJE

Desarrollar habilidades de orientación y atención al cliente que permitan mejorar su experiencia y nivel de satisfacción final y asimismo contribuir a la imagen y prestigio de la compañía



**HORAS TOTALES**  
16 horas



**HORAS TEÓRICAS**  
- horas



**HORAS PRÁCTICAS**  
- horas

#### CONTENIDOS



##### Módulo I: Creencias limitantes en la orientación y atención al cliente

- Características de un servicio fuera de serie.
- Las necesidades del cliente.
- Personalidades de clientes.
- Gestión del ego y de la autoestima.

##### Módulo II: Técnicas de comunicación y persuasión en la atención al cliente.

- Comunicación verbal y corporal: lenguaje asertivo y empático.
- Gestión de quejas y reclamos: preguntas inteligentes, palabras ganadoras y tranquilizadoras.
- Vocabulario y frases prohibidas.
- Axiomas de la recuperación del servicio.

#### CRITERIOS DE EVALUACIÓN



- Descubrir las creencias limitantes que se tienen en torno a un servicio de buena y mala calidad y un cliente fácil y difícil.
- Conocer las características de un servicio de calidad.
- Comprender las necesidades del cliente interno y externo.
- Diferenciar las diferentes personalidades de clientes.
- Aplicar técnicas de comunicación y persuasión de clientes.

#### EQUIPAMIENTOS - RECURSOS

##### EQUIPAMIENTO



- De propiedad del OTEC, salas de clases equipadas con asiento y escritorio para 10 personas, pizarra blanca proyector y aire acondicionado.
- Casino con capacidad para 80 personas, servicios higiénicos.

##### RECURSOS



- Manual para el participante.
- Videos instruccionales acorde a la temática del curso.