



CURSO

ATENDIENDO CLIENTES ENOJADOS Y SITUACIONES DIFÍCILES





¿Qué incluye?



Modalidad
B - Learning



Duración
16 horas (sesiones de 2 y 4 horas)



Enfoque
Práctico



Videoconferencias en vivo



Asesoría
Apoyo en el campus virtual



Diploma digital



¿Qué aprenderás en el curso **Atendiendo Clientes Enojados y Situaciones Difíciles?**

- Atenuar encuentros con clientes molestos.
- Superar situaciones difíciles con clientes.
- Desarrollar una rutina para resolver problemas.
- Recuperación personal después de un encuentro estresante.

¿A quién está dirigido el programa?

- El curso está dirigido a toda aquella persona que tiene contacto directo con los clientes y que quieran dominar las habilidades y destrezas para atender situaciones difíciles y clientes enojados.

¿Cómo funciona la modalidad **B - Learning?**

- Encuentros presenciales por medio de **videoconferencias en vivo**.
- Realización de **actividades de práctica** durante los encuentros presenciales donde se recibe **retroalimentación**.
- **Asesoría profesional** para reforzar temas o resolver dudas por medio de foro en Aula Virtual.



Contenido

✘ La forma de pensar del cliente

- ¿Qué hace que un cliente se enoje?

✘ Manténgase en calma y logre atenuar la situación

✘ Seis pasos para atender clientes difíciles

- 1. Escuche atentamente y con interés.
- 2. Póngase en el lugar del cliente.
- 3. Haga preguntas y escuche con atención las respuestas.
- 4. Sugiera alternativas relacionadas con sus necesidades.
- 5. Dísculpese aún cuando usted no sea el causante del problema.
- 6. Resuelva el problema rápida y eficientemente.

✘ Cuando las cosas fallan

✘ Cuatro pasos para tratar situaciones difíciles

- 1. Actúe rápido.
- 2. Tome la responsabilidad.
- 3. Siéntase facultado para tomar decisiones.
- 4. Compense.

✘ Cuando va de mal en peor

✘ Reconstruyéndose usted mismo

- Hablarse positivamente



Facilitador



Salvador Antonio Vaquerano Maldonado

Ingeniero Industrial

Especialización en Cambio y Transformación Organizacional del Instituto Adizes, USA.

Coach Certificado de la ICC de Londres, Inglaterra.
Fundador Presidente de la Empresa Mister Logo.

Director Presidente de Service Quality Institute y Customer Experience School para Latinoamérica.

Coordinador y Director del Postgrado en "Dirección Estratégica de la Experiencia del Cliente" en ISEADE- FEPADE.

Inversión económica por participante

\$ 0.00 *

*con apoyo de INSAFORP

Monto incluye:

- × Acceso a videoconferencias
- × Apoyo en Campus Virtual
- × Diploma de participación

Pasos de inscripción

- × Reservar cupo (máximo 7 personas por empresa).
- × Cotizar al ISSS y contar con al menos 3 empleados en planilla.
- × Completar solicitud en PDF Editable con firma y sello y anexar planilla de ISSS y comprobante de pago.
- × Enviar la solicitud con al menos 6 días antes de la fecha de inicio del curso.



Cel. 7172 - 5059
7180 - 9799



Centro Comercial
La Joya, Local 17
La Libertad, El Salvador



info@clientesencantados.com



www.clientesencantados.com

