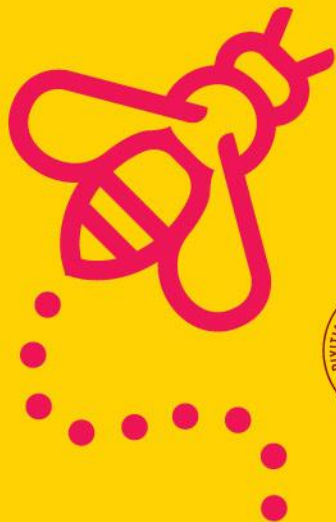


# EX CURSOS TEN DE SIÓN 2016



FACULTAD  
DE CIENCIAS  
ECONÓMICAS



SE  
Secretaría de  
Extensión



UNC  
Universidad  
Nacional  
de Córdoba

## EXCELENCIA EN EL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE

PROGRAMA 2016

### DOCENTE

**Lic. Claudia Andrea Grimblat:** Lic. en Ciencias de la Educación, Universidad de Morón, Provincia de Bs. As. Titular de Lic. Grimblat & Asociados, Asesora, diseña y ejecuta planes de capacitación y consultoría en empresas y organizaciones.  
*"Apasionada, Eximia cocinera. Periodista y actriz frustrada".*

---

---

### OBJETIVOS

Que los participantes:

- Valoren la importancia de brindar una atención de calidad al cliente para el éxito de la empresa y para su propio desarrollo laboral y personal;
  - Comprendan que las situaciones conflictivas y las quejas son oportunidades para realizar cambios y mejoras.
  - Establezcan de manera práctica el nivel de calidad de la atención al cliente a desarrollar en la empresa.
  - Mejoren la productividad y eficiencia de la empresa brindando un servicio de calidad
- 
-

## CONTENIDOS

### **Clase I: Cómo diferenciarnos en la relación con el cliente**

1. Cliente externo y cliente interno.
2. La calidad en la atención al cliente: un asunto de personas y métodos.
3. Comunicación eficaz.
4. Análisis sistémico del contacto con el cliente.

### **Clase II: La comunicación con el cliente**

1. Saber leer al cliente: Diferentes clientes, diferentes expectativas.
2. Los obstáculos: la falta de cooperación, las personas difíciles.
3. La actitud necesaria. La imagen personal.
4. El lenguaje corporal. La comunicación no verbal.
5. El sonido de la voz: el "saber decir".

### **Clase III: Características de una estrategia de servicio excelente.**

1. Los pilares del servicio excelente (Puntualidad, eficiencia, cumplimiento de promesas, compromiso).
2. Identificación y anticipación de las necesidades de los clientes.
3. Las cuatro necesidades básicas.
4. Saber escuchar al cliente, saber preguntar. Tipos de preguntas. Enviar mensajes claros.

### **Clase IV: Multifuncionalidad y Polifuncionalidad en el servicio al cliente.**

1. La importancia de trabajar en equipo.
2. El equipo como red de apoyo.
3. Formación de los equipos de trabajo para la motivación y la multifuncionalidad
4. Las etapas en la relación con el cliente
5. Cómo atender las señales de peligro en la relación con el cliente

### **Clase V: Cómo tratar con clientes difíciles.**

1. Clientes difíciles, intransigentes, y disgustados: caracterización.
2. La importancia de la actitud.
3. Técnicas para tratar con clientes difíciles en forma eficaz.
4. El desgaste del personal de contacto.
5. Capacidad emocional y comunicación. Simpatía y empatía.
6. Las palabras que hay que usar, las palabras que hay que evitar.

### **Clase VI: Manejo de Quejas y reclamos**

1. La caracterización de los clientes dentro de la empresa.
  2. Estilos de comunicación y de comportamiento hacia el cliente.
  3. La medición de la satisfacción del cliente.
  4. Los Seis pasos en el tratamiento de las quejas de los clientes.
  5. Examen final.
- 
-

## METODOLOGÍA

Ejercicios especialmente diseñados para facilitar la elaboración de los contenidos. Juegos de roles, juegos de simulación y estudio de casos, entre otras metodologías.

---

## CERTIFICACIÓN

Se otorgarán certificados de aprobación si el participante asiste como mínimo al 80% de los encuentros y aprueba la evaluación final del curso propuesta por el docente. Los certificados podrán ser retirados 15 días después de finalizado el curso, de lunes a viernes de 10 a 20 hs., en el plazo del año calendario siguiente a la finalización del cursado.

---

### Informes e Inscripciones

Secretaría de Extensión

Facultad de Ciencias Económicas (Subsuelo)- UNC

Av. Valparaíso s/n - Ciudad Universitaria - Córdoba

Tel: (0351) 4437300 int. 48593 /48513

[cursos@eco.unc.edu.ar](mailto:cursos@eco.unc.edu.ar)

SEGUINOS EN:  ExtensionEconomicasUNC  @SecExtensionFCE