

JORNADA GERENCIAL

## ATENCIÓN AL CLIENTE

DURACIÓN  
12 horas

MODALIDAD  
Presencial / Virtual

CUPO MÁXIMO  
25 personas

### DIRIGIDO

Trabajadores de todas las áreas que, por su rol dentro de la organización, tengan una relación directa o indirecta con los clientes o usuarios internos o externos.

### OBJETIVO

Este taller tiene como finalidad fortalecer la conciencia y compromiso personal / grupal para brindar un servicio superior, estimulando la toma de iniciativa para mejorar los procesos y procedimientos orientados a la satisfacción del cliente, respondiendo a las exigencias contemporáneas:

- Tomar conciencia del valor del CLIENTE.
- Reconocer la importancia de la atención y satisfacción del CLIENTE.
- Desarrollar tácticas de atención al CLIENTE en función de las características de los distintos CLIENTE.

### TEMARIO

•

#### MÓDULO I: QUÉ SIGNIFICA PRIVILEGIAR LA ATENCIÓN AL CLIENTE

Rapidez, precisión, idoneidad, comprensión y ambiente agradable. Los momentos de verdad. Tipología del empleado. Tipología de los clientes. Consecuencias de una inadecuada atención, actitud positiva vs. actitud negativa. Los problemas de comunicación cliente/empresa.

•

#### MÓDULO II: COMO CLIENTE

Acude a la empresa con expectativas y que se entiende como una cultura de servicio. Componentes básicos de una cultura de servicio. El socio/cliente interno y el socio /cliente externo. La cadena de valor y comunicación eficiente.

•

#### MÓDULO III: TIPOLOGÍA DE LOS CLIENTES

El dominante, el conservador, el emocional, el analítico.

- ## MÓDULO IV: COMO ATENDER A LOS CLIENTES DE ACUERDO A SU ESTILO TIPOLOGICO.

- ## MÓDULO V: REPRESENTACIÓN SENSORIAL DE LOS CLIENTES.

- ## MÓDULO VI: DISEÑO DE UN PROGRAMA DE ATENCIÓN.

## METODOLOGÍA

Curso teórico-práctico. El taller está basado en la actividad y la participación de los asistentes mediante ejercicios, juegos, simulaciones, grupos de discusión, etc. Los participantes serán provistos de un manual del asistente.

**Virtual / Presencial.**

En el modo virtual todo el material para leer y los ejercicios para resolver, se encuentran en una plataforma virtual a la que cada persona accede con un usuario que recibe a través de su mail, en el que se informará fecha de inicio y cierre del curso. Dicha plataforma cuenta con un chat para la evacuación de preguntas. Las clases en vivo serán a través de Zoom o de Google Meet.

Cada participante debe tener una dirección de mail y acceso a cualquier dispositivo electrónico con conectividad a Internet.

**FUNDALUZ XXI**  
ENSEÑAMOS LO QUE HACEMOS

**Teléfono:** +(54) 011 4378 0899 | **Email:** [infofundaluz@fundaluzxxi.org.ar](mailto:infofundaluz@fundaluzxxi.org.ar)  
**Web:** [www.fundaluz.org.ar](http://www.fundaluz.org.ar) | **Horario:** Lun a Vie de 9 a 16 hs

**Teléfono:** +(54) 011 4378 0899 | **Email:** [infofundaluz@fundaluzxxi.org.ar](mailto:infofundaluz@fundaluzxxi.org.ar)  
**Web:** [www.fundaluz.org.ar](http://www.fundaluz.org.ar) | **Horario:** Lun a Vie de 9 a 16 hs