



Habilidades de Comunicación
para la
Atención al Cliente

Curso de Formación



SEBASTIÁN
lora

“La Atención al Cliente no es un departamento. Es el trabajo de todos.”

- Anónimo -

“El buen servicio vende.”

- Olga Milián

Profesora EADA Business School -

En este documento:

- Resumen de la actividad formativa
 - Objetivos
 - Habilidades a trabajar
 - Metodología
 - Condiciones
 - Sobre el facilitador
-

Resumen del curso

Desde el saludo hasta la despedida hay un número de acciones que cada empleado que tenga contacto con los clientes puede realizar para **ofrecer una experiencia de calidad**.

Este programa busca dotar al empleado de nuevas habilidades de comunicación y reforzar las existentes para **ofrecer una gran experiencia al cliente y aumentar su satisfacción**, con el fin de **mejorar la tasa de repetición, fomentar las recomendaciones y así aumentar los ingresos de la empresa**.

Objetivos del programa

Al finalizar el programa, los participantes tendrán las herramientas para:

- Dar una gran primera impresión
- Proyectar seguridad y cercanía en el trato con clientes
- Transmitir mensajes claros y eficaces
- Gestionar situaciones difíciles con empatía
- Generar un ambiente positivo en sus interacciones con clientes
- Fomentar la recomendación a otros clientes

Para ello, trabajaremos las siguientes habilidades:

Habilidades a trabajar

Empatía

Para entender mejor las expectativas y necesidades del cliente, ofrecer un servicio acorde y mejorar su satisfacción. ¿Cómo? Mediante dinámicas de conocimiento del cliente.

Positividad

Para lograr que la percepción del cliente en cada punto de contacto sea lo más positiva posible. ¿Cómo? Mediante prácticas para reenfocar mensajes y hacer hincapié en soluciones, en lugar de en problemas.

Claridad

Para asegurar el entendimiento entre empleado y cliente y así lograr mayor eficiencia y reforzar la relación con cada interacción. ¿Cómo? Mediante ejercicios de síntesis, simplificación de mensajes y uso del lenguaje no verbal.

Escucha

Para comprender la situación del cliente, fomentar la paciencia y dar respuestas adecuadas en situaciones difíciles. ¿Cómo? Mediante ejercicios de escucha activa.

Metodología de trabajo

Éste es un programa **teórico-práctico** donde el facilitador explicará conceptos, ejemplos y casos reales con el fin de **generar debate** entre los participantes y, con éste, un mayor entendimiento de los conceptos tratados.

Cada sección incluye **ejercicios prácticos** grupales o individuales, donde **cada participante reflexionará y participará activamente** en las discusiones.

Adicionalmente, habrá **juegos de rol** en los que algunos participantes tendrán un rol activo frente a los demás, mientras el resto aportará sus comentarios en la sesión de ***feedback*** posterior.

Sebastián Lora

Ingeniero Industrial con MBA en Aviación. Con más de 10 años de experiencia internacional en el sector turístico (aviación y hotelería).

Cuenta también con seis años de experiencia en el sector de la comunicación y forma a grupos de empresas para mejorar sus habilidades de comunicación y, con éstas, sus resultados.

W: www.sebastianlora.com

E: info@sebastianlora.com | **T:** +34 634 214 887

Referencias y tutoriales

<http://sebastianlora.com/testimonios/testimonios-de-clientes/>

<https://www.sebastianlora.tv/>

