

Atención y Servicio a Clientes



Este curso se basa en 2 metodologías:

1. Comunicación Efectiva (para mejorar y optimizar la comunicación interna -colaboradores, áreas, jerarquías- y externa -clientes, proveedores-, así como, identificar el Estilo Comunicativo de las personas para lograr una comunicación más efectiva)
2. Enfoque de Solución 4PAR® (Análisis de Problemas, Análisis de Decisiones, Fijar Prioridades - del proceso de Análisis de Situaciones Complejas)

A quién está dirigido

- Todo aquel que requiere lograr resultados por sí mismo y/o a través de otros
- Atención y Servicio al Cliente
- Ventas y Mercadotecnia
- Áreas corporativas
- Áreas de soporte

Resultados Esperados

- Identificar la manera actual de solucionar problemas y tomar decisiones, reconocer áreas de mejora individual.
- Utilizar Procesos Analítico Racionales 4PAR® en aplicaciones del trabajo diario.
- Desarrollar habilidades para formular preguntas de manera sistemática.
- Desarrollar la capacidad para reunir, organizar y analizar información relevante que permita solucionar problemas y tomar decisiones con mayor efectividad.
- Retroalimentar de manera adecuada en las diferentes situaciones de trabajo.
- Exponer ideas en forma clara, concisa y con un lenguaje ajustado a las distintas circunstancias y tipos de audiencias.
- Desarrollar un lenguaje común para analizar y solucionar preocupaciones dentro de la organización.

Método de Entrega

- Tarea previa al programa.
- Desarrollo activo de conceptos con los participantes.
- Dinámicas y Casos de práctica.
- Lecturas y tarea a desarrollar de manera individual al final de cada día.

Programa de 3 días

- Introducción
- Dinámica de Descubrimiento del uso actual de la Comunicación
- Modelo de la Comunicación
- Habilidades para Preguntar y Escuchar
- Dinámica
- Habilidades para Describir con Precisión
- Habilidades para Dar Retroalimentación
- Dinámica
- Habilidades para realizar Presentaciones Efectivas
- Dinámica

- Revisión Día 1
- Panorama de los Procesos Analítico Racionales - 4PAR®
- Análisis de Problemas
- Identificación y Descripción del Problema
- Caso de Práctica
- Diferencias y Cambios
- Desarrollo de Posibles Causas
- Identificar la Causa del Problema
- Caso de Práctica

- Revisión Día 2
- Análisis de Decisiones
- Aclarar el Propósito de la Decisión
- Evaluar Opciones
- Determinar Riesgos – Tomar la Decisión
- Caso de Práctica
- Cierre y Evaluación de la Sesión de Trabajo – Entrenamiento

