

## PROGRAMA

### CAPACITACIÓN: ATENCIÓN AL PACIENTE-CLIENTE

#### Objetivos de Aprendizaje

- Desarrollar habilidades indispensables para la venta y atención efectiva de los clientes.
- Obtener herramientas útiles para superar objeciones.
- Reforzar las destrezas para efectuar llamados y reuniones con clientes de manera eficiente y productiva.
- Lograr cierres de ventas óptimos
- Ampliar los instrumentos de marketing comercial

#### Contribución Esperada a la organización

Se espera que el personal adquiera herramientas para brindar una correcta atención al cliente y ventas

#### Contenidos

##### **Módulo I:** La atención al cliente

1. Definiciones
2. Tipos de clientes
3. Relación con el cliente y empatía

##### **Módulo II:** Negociación y barreras en la atención al cliente

1. Las habilidades interpersonales en la atención (negociación y motivación)
2. Objeciones
3. Mentalidad ganar-ganar
4. Comunicación y escucha activa

##### **Módulo III:** Calidad del servicio

1. Por qué analizar la satisfacción del cliente
2. Encuestas e indicadores de medición
3. Seguimiento y planificación