



Curso Aplicaciones de la Psicología a la Atención de Clientes 2017

Instalar una cultura de calidad en una organización tiene como elemento fundamental a las personas. Son ellas quienes entregan el servicio que la empresa o institución tiene por objetivo brindar y, además, son las que aportan el valor agregado a ese servicio mediante sus pautas de comportamiento orientadas a la atención de otros. Desde allí que la calidad del servicio de la organización depende en gran medida de las personas que están en contacto con el cliente.

Fortaleciendo estas habilidades se pueden lograr objetivos organizacionales tan importantes como la fidelización del cliente y la confianza en la marca o en el servicio entregado.

DURACIÓN DEL PROGRAMA	12 horas presenciales
PRECIOS	Valor: \$130,000.-
INICIO DE ACTIVIDADES	12 de Octubre de 2017
HORARIO DE CLASES	Las actividades presenciales se realizarán los días Jueves y Viernes de 18:00 a 21:00hrs y Sábado de 09:00 a 16:30. Desde el Jueves 12 hasta el Sábado 14 de Octubre de 2017 en dependencias de la Universidad de Talca, Sala Freud de la Facultad de Psicología.
REQUISITOS DE INGRESO	<ul style="list-style-type: none">- Fotocopia cédula de identidad por ambos lados.- Copia certificado de título profesional o certificado de alumno regular cursando 5to año de Psicología. .- Estudiantes con título universitario extranjero requieren fotocopia de homologación del título en Chile.- Ficha de Postulación completa.

MODALIDADES DE PAGO

VALOR: \$130.000.- Se ofrece un descuento del 10% a quienes cancelen la totalidad del curso en efectivo, antes de la fecha de inicio de clases y un descuento no acumulable del 10% de descuento para Funcionarios UTAL y 15% de descuento en la totalidad del curso para ex-alumnos.

*La realización efectiva del curso está sujeta a un número mínimo de alumnos.

Unidades de aprendizaje y contenidos

Se espera que al finalizar el módulo los asistentes adquieran conocimientos que les permitan:

- Conocer qué es una cultura de calidad y el valor de las personas como elemento competitivo diferenciador.
- Comunicarse eficazmente con diferentes clientes para lograr una atención de calidad.
- Atención al cliente de forma remota; diversidad de canales y redes.
- Fidelizar a los clientes.
- Gestión de quejas y conflictos.

Unidad I: La cultura de calidad y el valor de las personas.

Qué es la cultura de calidad.

La calidad y la competitividad.

Cómo se genera valor a través de las personas.

Unidad II: Comunicación eficaz para una atención de calidad.

Conceptos claves de la comunicación.

Barreras de la comunicación.

Escucha activa y sus enemigos.

Comunicación no verbal y sus ámbitos; kinésica, paralingüística, y proxémica.

Comunicación y mensajes en redes sociales.

Unidad III: Atención al cliente como elemento competitivo diferenciador.

La psicología en la atención al cliente; su importancia e implicancias para el éxito.

El cliente y sus necesidades.

La satisfacción del cliente.

Inteligencia emocional y su relación con el cliente.

La gestión de emociones.

Unidad IV: Tipos de clientes.

- La psicología y el cliente
- El cliente y sus necesidades
- Características del cliente actual
- Tipos de clientes, mercado, segmentación producto o empresa.

Unidad VI: Cómo fidelizar a los clientes.

- Características generales
- Lealtad de marca o producto
- Estrategias de fidelización
- La importancia del Benchmarking

Unidad VII: Gestión de quejas y conflictos.

- Identificar los conflictos
- Tipos de conflictos
- Como transformar un conflicto o una queja en una oportunidad

Método docente

Clases expositivas y ejercicios prácticos, grupales, grupos de discusión y role playing.

Evaluación

Actividades prácticas: Se realizarán trabajos clase a clase, que serán calificados, además de la evaluación final, que consistirá en la realización de una presentación y una breve prueba de casos y teoría.



CONTACTO:

Héctor Paredes Leiva

E-mail: admisioncepa@utalca.cl

Fono: 71- 2201783

