



ATENCIÓN AL CLIENTE EN SUPERMERCADOS Y COMERCIO

Impartido por: **Capacitaciones GoCursos Spa**

Modalidad
Presencial/Elearning

Reunión con Relator
Costo 0

Incluye
Diploma y Certificado





Objetivo general

Desarrollar habilidades efectivas de atención al cliente para mejorar la experiencia de compra y fidelización en el ámbito de supermercados y comercio presencial.



Objetivos específicos

- Comprender la importancia de una atención al cliente de calidad en supermercados y comercio presencial. Aprender técnicas para manejar situaciones difíciles con clientes de manera profesional. Desarrollar habilidades de comunicación efectiva para interactuar con los clientes.



Modalidad

Presentamos todas las modalidades que ofrecemos a nuestros alumnos.



ONLINE

Clases asincrónicas, entregándote la libertad de estudiar en el momento y lugar que tú decidas.



ONLINE EN VIVO

Clases remotas en vivo, donde profesor y alumnos se conectan e interactúan en tiempo real, en una fecha y horario establecido



PRESENCIAL

Asiste físicamente a las clases, en nuestras salas o en las propias dependencias del cliente.

Temario del curso:

Módulo 1

Introducción A La Atención Al Cliente

Contenidos:

Importancia De La Atención Al Cliente En El Comercio.

Características De Un Buen Servicio Al Cliente.

Impacto De La Atención Al Cliente En La Fidelización.

Actividad Práctica: Role-playing De Situaciones Comunes En Supermercados.

Módulo 2

Técnicas De Comunicación Efectiva

Contenidos:

Elementos Clave De La Comunicación Verbal Y No Verbal.

Escucha Activa Y Empatía Con El Cliente.

Cómo Adaptar El Lenguaje Según El Público.

Actividad Práctica: Ejercicios De Comunicación Asertiva Con Clientes.

Módulo 3

Manejo De Conflictos Y Situaciones Difíciles

Contenidos:

Identificación De Situaciones Conflictivas Comunes.

Estrategias Para Resolver Conflictos De Manera Positiva.

Cómo Manejar Críticas Y Quejas De Clientes Enojados.

Actividad Práctica: Simulaciones De Resolución De Conflictos En Situaciones Reales.

Módulo 4

Fidelización Y Retención De Clientes

Contenidos:

Estrategias Para Crear Experiencias Memorables Al Cliente.

Programas De Fidelización Y Su Impacto En Las Ventas.

Medición Y Análisis De La Satisfacción Del Cliente.

Actividad Práctica: Desarrollo De Un Plan De Fidelización Para Un Caso Estudio.

Datos del Organismo Capacitador:

Nombre Empresa OTEC:	Capacitaciones GoCursos SPA
Rut:	77919346-2
Giro:	Servicio de Capacitaciones
Dirección	Irrazaval 690 Ñuñoa Santiago de Chile
Cuenta Bancaria	Cuenta Corriente 95466877 Banco Santander
Email:	contacto@gocursos.cl