



Orientación al Cliente Interno y Externo

 Duración: 10.00 horas

Descripción

El estudio en profundidad del cliente interno, y de sus necesidades, expectativas, demandas y satisfacción se ha convertido en una herramienta de gestión estratégica empresarial que todas las empresas deben desarrollar para demostrar su calidad de servicio.

En este curso se presentan las habilidades, conocimientos y actitudes profesionales necesarias para identificar las necesidades y expectativas de los clientes internos, y poder ofrecerles la atención y los servicios que realmente les satisfagan.

Objetivos

- Comprender qué entendemos por Orientación al Cliente como capacidad profesional.
- Descubrir aptitudes y actitudes relacionadas con dicha competencia profesional.
- Identificar los criterios de calidad básicos para el desarrollo de esta capacidad.
- Aprender a indagar en las necesidades y expectativas del cliente interno y externo: escuchar, observar y preguntar.
- Analizar las posibles barreras al desarrollo de esta capacidad y proporcionar las posibles soluciones.

Contenidos

Orientación al Cliente Interno y Externo

Unidad 1.- ¿Qué es la Orientación al Cliente?

- Introducción
- La Orientación al Cliente como competencia laboral clave
- El cliente es el que debe orientar nuestras acciones
- La eficaz orientación al cliente
- Test
- Actividad Rolplay: La satisfacción de los clientes

Unidad 2.- ¿Qué competencias y habilidades están asociadas a la orientación al cliente?

- Competencias y habilidades asociadas a la orientación al cliente
- Habilidad para la comunicación interpersonal
- La escucha activa
- La empatía
- La asertividad
- Comunicación oral persuasiva
- Uso eficiente de preguntas
- I.- Gestión de conflictos y situaciones difíciles
- II.- Gestión de conflictos y situaciones difíciles
- Gestión emocional
- Proactividad y creatividad

- Test
- Actividad Rolplay: La Orientación al Cliente como competencia personal

Unidad 3.- Estrategias para la satisfacción del cliente externo

- I.- Ecuación para la satisfacción del cliente
- II.- Ecuación para la satisfacción del cliente
- Conocer necesidades y demandas
- I.- Identificar necesidades de los segmentos de mercado
- II.- Identificar necesidades de los segmentos de mercado
- Medir la satisfacción del cliente
- Test
- Actividad Rolplay: Lo que diferencia a las Personas Proactivas

Unidad 4.- Estrategias para la satisfacción del cliente interno

- El enfoque de procesos y el cliente interno
- Desarrollo e implicación de las personas: necesidades profesionales de formación y desarrollo
- Autonomía para tomar decisiones: Empowerment
- Liderazgo y coherencia
- Recibir feedback y reconocimiento
- Evaluación de la satisfacción del cliente interno
- Test

Unidad 5.- Actitudes y conductas que favorecen la satisfacción del cliente externo

- La satisfacción a medida: crear experiencias
- Los cinco principios para una atención excelente
- Conductas que favorecen la satisfacción del cliente
- Test
- Actividad Rolplay: Habilidades asociadas a la Orientación al Cliente

Unidad 6.- El servicio al cliente y su fidelización: hacia un paradigma de satisfacción integral

- Elementos del servicio al cliente
- Cómo el servicio al cliente crea valor
- Cómo servir adecuadamente al cliente
- I.- La fidelidad del cliente, más allá de la calidad de servicio
- II.- La fidelidad del cliente, más allá de la calidad de servicio
- Test
- Documentación