

# ORIENTACIÓN AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO 2.0

10  
HORAS

## DESCRIPCIÓN

El estudio en profundidad del cliente interno y externo, 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 externos, y poder ofrecerles la atención y los servicios que realmente les satisfagan.

Los participantes conocerán las herramientas de seguimiento y evaluación de la satisfacción del Cliente que les permitirán poner en práctica las estrategias y comportamientos que faciliten el correcto desempeño del puesto de trabajo y por tanto su óptimo rendimiento laboral.

## 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. Adquirir estrategias para potenciar la calidad del producto y del servicio ofertado. Desarrollar las técnicas de seguimiento y evaluación de la satisfacción del cliente

## CONTENIDOS

Introducción

UNIDAD 1: ¿QUÉ ES LA ORIENTACIÓN AL CLIENTE?: La Orientación al Cliente como competencia laboral clave - El cliente es el que debe orientar nuestras acciones - La eficaz orientación al cliente - Actividad Roleplay: 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 - Gestión de conflictos y situaciones difíciles - Gestión emocional - Proactividad y creatividad - Actividad Roleplay: La Orientación al Cliente como competencia personal.

UNIDAD 3: ESTRATEGIAS PARA LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO: Ecuación para la satisfacción del cliente - Conocer necesidades y demandas - Identificar necesidades de los segmentos de mercado - Medir la satisfacción del cliente - Actividad Roleplay: Lo que diferencia a las Personas Preactivas.

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.

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 - Actividad Roleplay: 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 - La fidelidad del cliente, más allá de la calidad de servicio.