

¡Hola! Hemos llegado el fin de este curso.

Recorramos los temas que fuimos aprendiendo: Primero que nada, aprendimos qué es la atención al cliente, el soporte al cliente y la atención telefónica, ahondando en las habilidades clave para desempeñarnos con éxito en estas aristas.

Por otra parte, conocemos qué son los Contac Center y Call Centers, sus tipos, funciones y características, a fin de podernos desempeñar de manera exitosa en ellos.

También revisamos aquellas herramientas de software utilizadas en mesa de ayuda. Aprendimos a reconocer los diferentes tipos de clientes y a adaptar nuestra atención a cada uno de ellos, incorporando herramientas prácticas para gestionar quejas, manejar objeciones y valernos de pautas de negociación.

En este sentido, revisamos los aspectos claves de la comunicación y la postura corporal, analizando las posibles barreras para una comunicación efectiva.

Esperamos que este curso te haya portado herramientas para adquirir mayor confianza a la hora de postular a un trabajo en atención al cliente o de mejorar tu rendimiento en esta área. Recordá que incorporar la calidad de atención como factor clave diferenciador buscando alcanzar la satisfacción de las necesidades, expectativas del cliente, es fundamental para el éxito de cualquier organización.