Customer Experience

Programa e-Learning de atención al cliente

Manpower®
Academy

“Lo importante no es lo que ya sabes, es lo que puedes llegar a aprender.”

Manpower® Academy

Manpower Academy
Nuestro propósito

Apoyamos a las compañías a crear el Talento a través del *upskilling* y el *reskilling*

Manpower Academy es la unidad de negocio de Manpower especializada en el diseño e implementación de soluciones globales de desarrollo de Talento.

En una realidad en constante evolución y con una creciente escasez de Talento, el desarrollo de Talento es un aspecto que cobra cada vez más relevancia en la estrategia de las compañías.

Comprender la evolución de tu mercado sin atender a la evolución de las capacidades necesarias para mantener tu competitividad puede resultar una amenaza para el crecimiento sostenible que buscan las compañías.

Manpower Academy

Contenidos

Manpower® Academy

Customer Experience

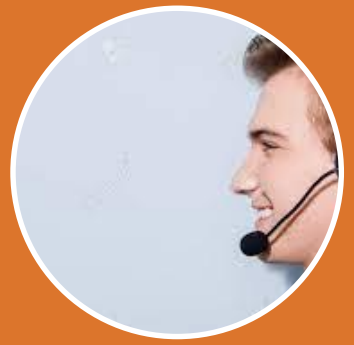
Este programa de Atención al Cliente ayudará al participante a focalizarse hacia el cliente y le mostrará cómo puede llegar a satisfacer sus necesidades.

Igualmente conocerá los diferentes tipos de clientes y los estilos de atención más adecuados para cada uno de ellos y aprenderá a ofrecer un servicio de atención y gestión telefónica óptimo para asegurar la bondad del servicio prestado.

También aprenderá a manejarse en situaciones difíciles en la tramitación de quejas y reclamaciones.

Itinerario Formativo “Customer Experience”

Atención al cliente



Atención y gestión telefónica

Tratamiento de Quejas y Reclamaciones

Estructura didáctica Módulos

Instrumentos formativos de cada módulo

Explicación didáctica de los conceptos

- Elementos conceptuales de cada módulo en formato multimedia, presentados en vídeo por el experto + material escrito

Escenarios simulados de aplicación práctica

- Representación de la situación con comportamientos erróneos
- Representación de la situación con comportamientos correctos
- Comentarios del experto analizando las situaciones desarrolladas

Casos Prácticos y Test de Evaluación

Corrección y Feedback al Test

- Corrección del test
- Feedback de experto comentando los fallos o aciertos

Módulo: Atención al cliente

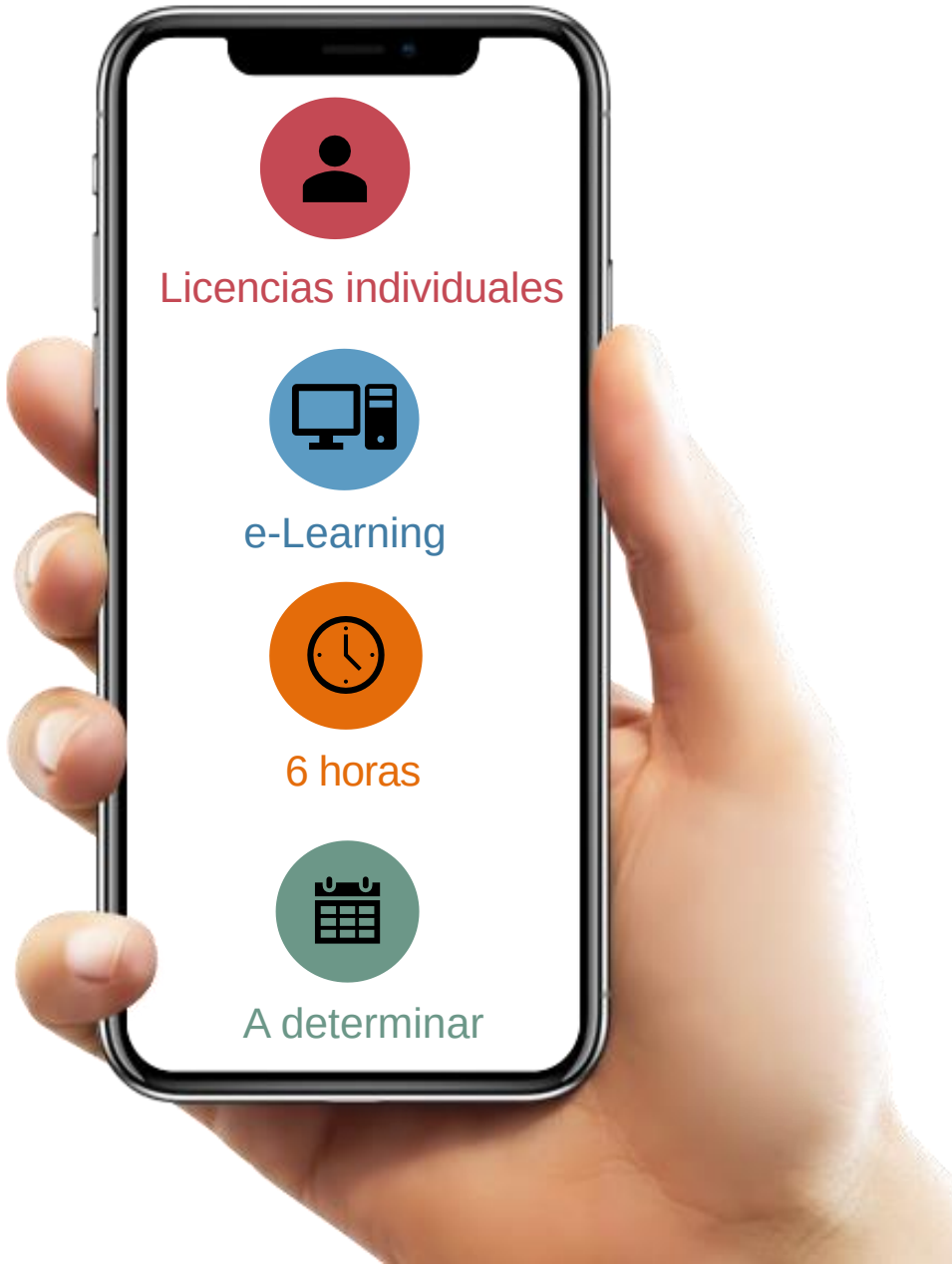
Objetivos

Este módulo nos ayudará a focalizarnos hacia el cliente, y nos mostrará cómo podemos satisfacer sus necesidades, utilizando técnicas como la escucha activa y la detección de necesidades, con el fin de ser capaces de buscar los productos o servicios que solucionen dichas necesidades.

Conoceremos los diferentes tipos de clientes y los estilos de atención más adecuados para cada uno de ellos; aprenderemos los aspectos básicos asociados con el asesoramiento del cliente y la atención de quejas y reclamaciones; y practicaremos las principales habilidades sociales necesarias para la atención al cliente.

Contenido

- ✓La orientación al cliente
- ✓La comunicación con el cliente
- ✓Comunicación verbal y no verbal
- ✓Actitud frente al cliente
- ✓Actividades Finales



Módulo: Atención y gestión telefónica

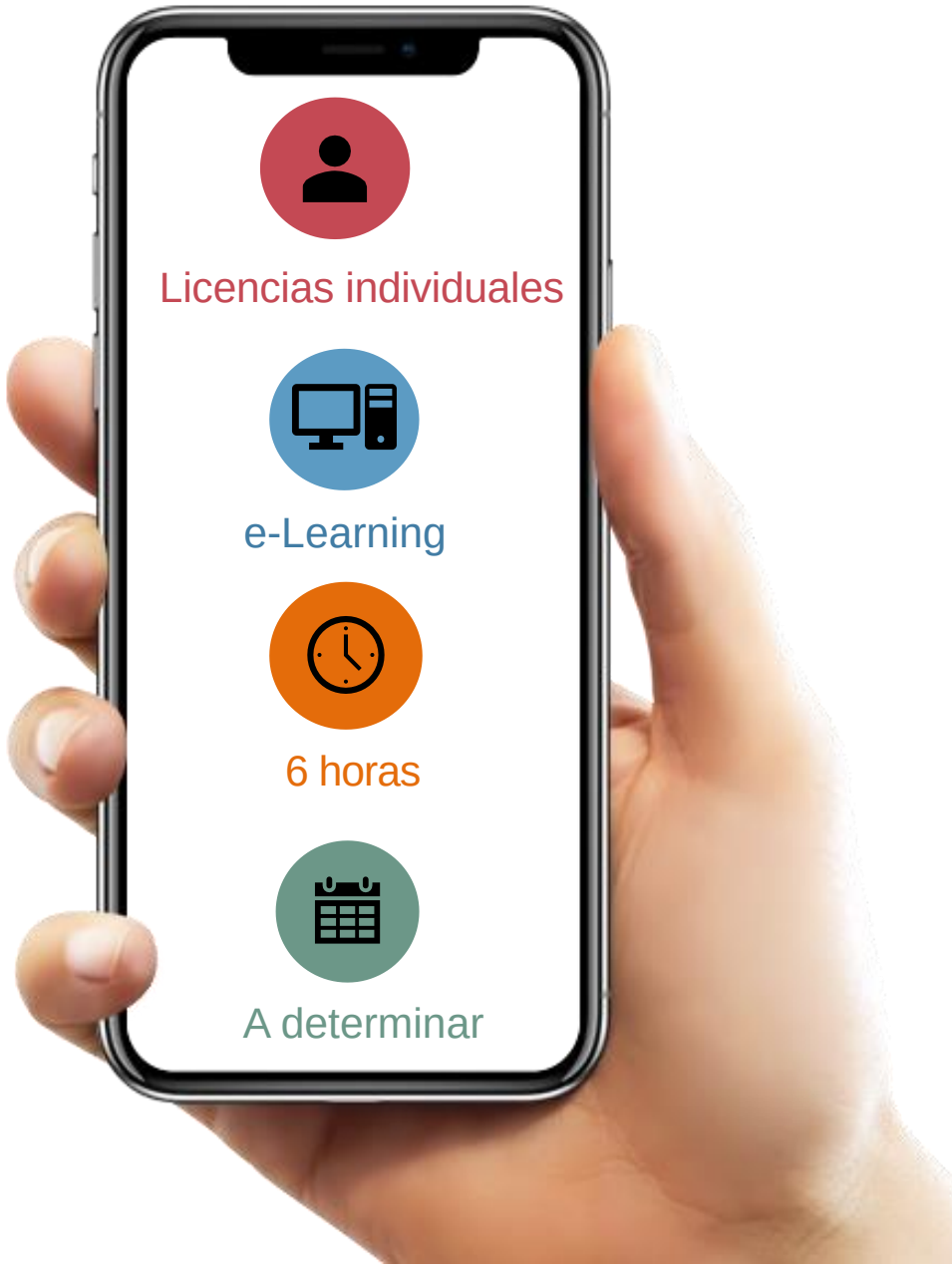
Objetivos

Se pretende trabajar diversos aspectos relacionados con el uso del teléfono y la imagen de nuestra empresa, la calidad en el servicio de atención telefónica, la satisfacción del usuario como resultado de nuestra labor profesional de atención y servicio, y la forma en que debemos tratar las llamadas de los clientes "difíciles".

El objetivo es lograr ofrecer un servicio de atención y gestión telefónica óptimo para asegurar la bondad del servicio prestado a nuestros clientes.

Contenido

- ✓Elementos que intervienen en la comunicación telefónica
- ✓Actitudes al Teléfono
- ✓Fases de la recepción
- ✓Tratamiento de reclamaciones



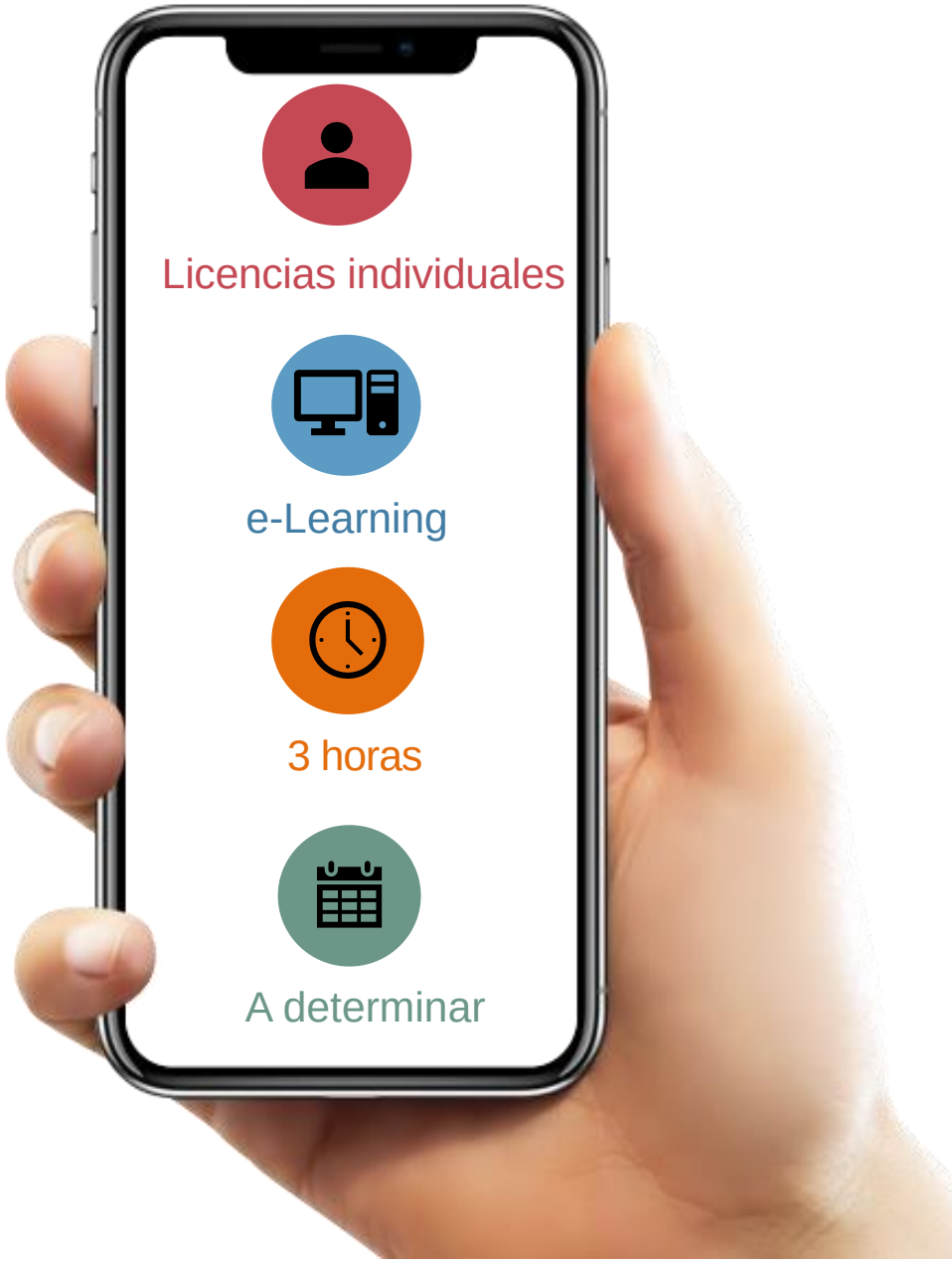
Módulo: Tratamiento de Quejas y Reclamaciones

Objetivos

Se ayudará al participante a adquirir los conocimientos que le permitan realizar correctamente la labor de tramitación de las reclamaciones y las quejas en las empresas, hoja de reclamaciones, arbitraje y vía judicial.

Contenido

- ✓Sugerencia, queja, reclamación y denuncia
- ✓Por qué reclaman los clientes
- ✓La actitud de los clientes
- ✓Anticiparse a las reclamaciones
- ✓Qué es la gestión de quejas y reclamaciones
- ✓Gestión eficaz de quejas y reclamaciones
- ✓Normativa de protección al consumidor



Nuestras formaciones e-Learning

Manpower® Academy

Nuestras formaciones e-Learning

Nuestras formaciones e-Learning cumplen con las siguientes características:

NAVEGACIÓN INTUITIVA Y FÁCIL
Su uso puede ser exclusivo o complementario.

FLEXIBLE Y A MEDIDA
Reduce coste y tiempo de aprendizaje.

AHORRO DE COSTES
Suprime desplazamientos, puede compaginar formación e-Learning con formación presencial.

ACCESO FÁCIL
Asequible a todo el personal desde cualquier lugar, gran libertad de horarios y lugares de estudio.

NOS ADAPTAMOS A TUS NECESIDADES
Puedes disgregar y adquirir el/los cursos que componen el itinerario por separado.

Itinerario Formativo – Customer Experience

Fechas: A determinar

Duración total: 15 horas

Metodología: e-Learning

Licencias individuales por alumno

Propuesta económica

Manpower® Academy

Itinerario e-Learning “Customer Experience”

Propuesta Económica

Conceptos incluidos	Importe / curso
Programa e-Learning de Atención al Cliente “Customer Experience” (15h) El precio Incluye: •Servicio de Profesor tutor •Documentación y material •Material de apoyo •Diploma acreditativo •Seguimiento semanal	112€ / alumno SOLICITAR CURSO

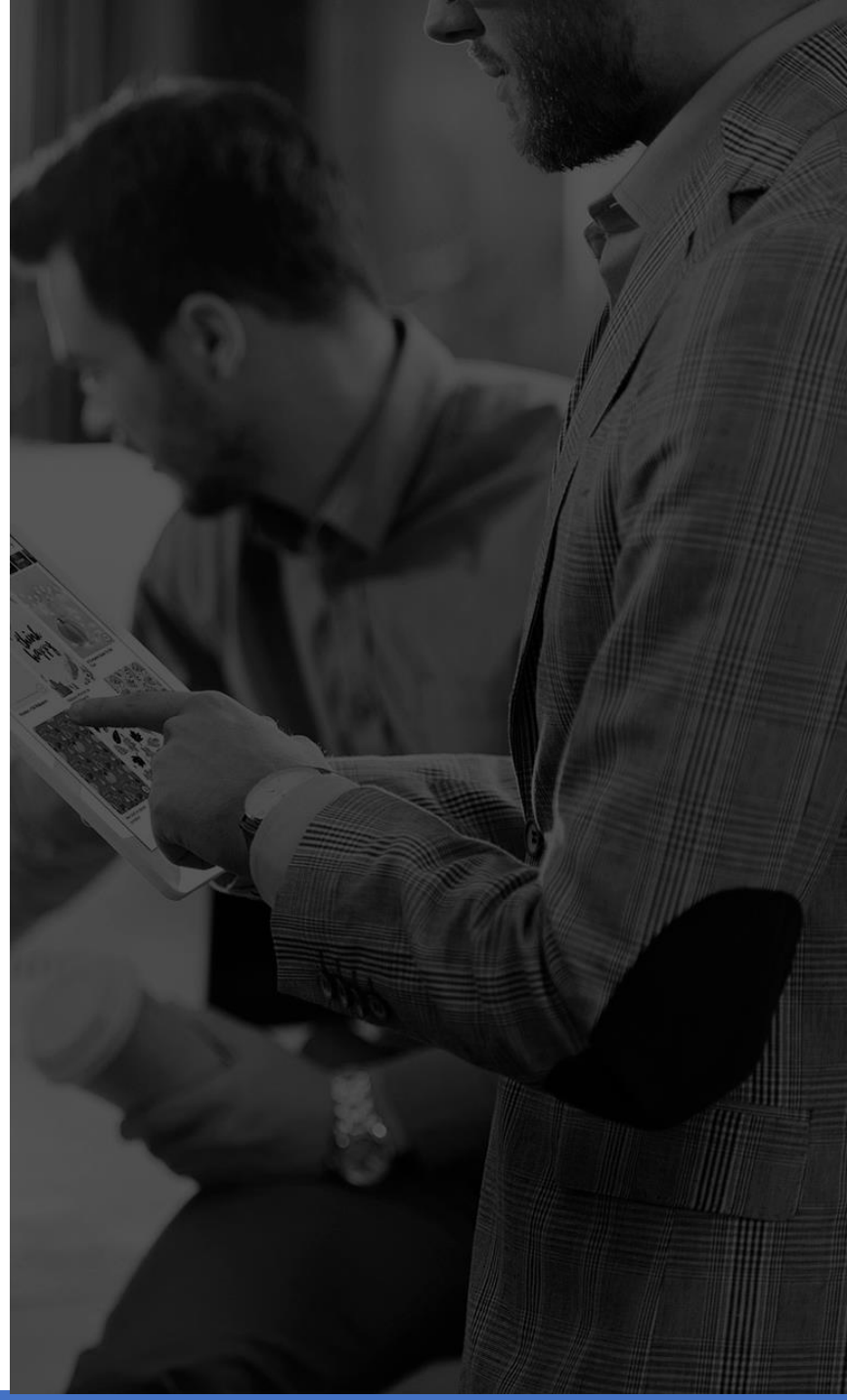
Precios sin IVA

Validez de la propuesta hasta 31 de diciembre de 2021

El pago de las facturas se realizará a 30 días fecha factura mediante transferencia bancaria.
En caso de anulación, en un periodo inferior a 15 días antes de la realización de la acción formativa, se facturará un 30% del importe de la misma.

Firma y sello:

Se requiere la devolución de esta página debidamente firmada y sellada para el inicio de la colaboración con Manpower Academy.



Líderes en Excelencia, Marca de Confianza

TOP EMPLOYER

top EMPLOYER ESPAÑA 2019
CERTIFIED EXCELLENCE IN EMPLOYEE CONDITIONS

EXCELENTE

EXCELENCIA EUROPEA 500+ PUNTOS EFQM

SALUDABLE

Empresa Saludable
AENOR conform

SOSTENIBLE

ecovadis
SUPPLIER SUSTAINABILITY RATINGS

ÉTICA

2019 WORLD'S MOST ETHICAL COMPANIES™
WWW.ETHISPHERE.COM

ADMIRADA

FORTUNE WORLD'S MOST ADMIRED COMPANIES 2019

RESPONSABLE

Certificado Alares ESR
ManpowerGroup
Empresa Socialmente Responsable con su Plantilla

ATRACTIVA

ACTUALIDAD ECONOMICA
LAS MEJORES EMPRESAS PARA TRABAJAR

MEDIOAMBIENTAL

AENOR
Gestión Ambiental
ISO 14001

SOSTENIBLE

MEMBER OF
Dow Jones Sustainability Indices
In Collaboration with RobecoSAM

COMPROMETIDA

FTSE4Good