



# Programa Curso servicio al cliente utilizando la metodología DISC

- Modalidad: mixta, sincrónico con clases en vivo y asincrónico.
- N° de horas: 16 (12 sincrónicas + 4 asincrónicas).
- Material 100% descargable



Más información: [contacto@2cconsultores.cl](mailto:contacto@2cconsultores.cl)

# ¿Que es la metodología DISC y como se aplica a la atención de clientes?

El método DISC es una herramienta de evaluación de comportamiento de los tipos de clientes de manera de identificarlo y para lograr una un relacionamiento y comunicación fluida.

El DISC aplicado a la atención al cliente permite establecer pautas que facilitan de identificación de los distintos perfiles de clientes; es decir, cuáles son los rasgos principales de cada perfil y en base a esa respuesta gestionar la atención.



# Objetivo del curso

El curso tiene por objetivo, conectar con diferentes tipos de cliente utilizando la metodología DISC como herramienta de evaluación de comportamiento que permite ajustar el mensaje a los diferentes tipos de clientes para lograr una comunicación y atención fluida.

# Metodología

Metodología teórico práctica a través de la cual los participantes serán capaces de reflexionar acerca de la importancia del servicio para las organizaciones como elemento diferenciador y de fidelización de clientes.

Durante todo el curso se irán desarrollando actividades prácticas y de aplicación.



# Contenidos

# 1

## MÓDULO

Introducción y conceptos básicos de atención al cliente.

Elementos claves que permiten distinguir a los tipos de clientes

- a) que es un cliente y tipos de cliente.
- b) lo que representa el cliente para mí.
- c) cliente interno



# 2

## MÓDULO

Tipos de clientes, identificación de los estilos para abordar a un cliente, logrando reforzar los elementos positivos de los estilos, para mejorar su comunicación con los clientes. Siendo los temas principales:

- a) características y cualidades.
- b) aptitudes, habilidades y destrezas
- c) excelencia personal y calidad de servicio
- d) actitud personal positiva
- e) estilos personales en la atención al cliente



# 3

## MÓDULO

Clientes, necesidades y comunicación

- a) la comunicación, el problema y la escucha activa.
- b) distintos lenguajes como recursos
- c) manejo de la voz
- d) protocolo de saludo, conversación y despedida



# 4

## MÓDULO

- Efectividad en la comunicación en base a la cordialidad
- Factores que determinan la conducta humana
- Entendiendo al cliente difícil
- Gestión de clientes difíciles
- Control de objeciones
- Manejo de situaciones difíciles



# Aspectos administrativos

Modalidad: sincrónica (clases en vivo) + asincrónica.

16 horas en total

Material 100% descargable desde la plataforma.

Valor: \$250.000 exento de IVA

\*\*30% de descuento para los miembros de la Red RRHH

Más información: [contacto@2cconsultores.cl](mailto:contacto@2cconsultores.cl)

