

IMPORTANCIA DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE ONLINE



Presentación

Estos últimos años, han sido difíciles y llenos de cambios. Ha habido muchos cambios en nuestras relaciones, en el ámbito laboral, estudiantil, y por supuesto en la forma de consumir.

Una atención al cliente eficaz en el entorno digital, es hoy la base del éxito de nuestra empresa y de la fidelización de nuestros clientes. No hay que olvidar que las herramientas y estrategias a aplicar en este entorno, no son las mismas que las utilizadas en un negocio tradicional.

La atención al cliente virtual se realiza a través de herramientas online que permiten la interacción directa entre el cliente y la empresa. De esta forma, el cliente puede solucionar problemas y/o buscar información o respuestas a sus dudas de una forma eficaz y eficiente.

Esta atención, al contrario de lo que pueda pensarse, no debe limitarse a lo dicho con anterioridad. Se trata a la vez; de uno los canales más eficaces para conocer y fidelizar a los clientes. En la actualidad, la postventa se ha convertido es uno de los principales motivos por el que el cliente prefiere una determinada empresa, y no a la competencia.

La gran competitividad en productos y servicios, hace que el cliente valore más que nunca la buena atención que se le presta. En muchas ocasiones, las compensaciones no económicas que recibe un cliente, son las que marcan la diferencia de lealtad a las marcas.

Siendo la web de una empresa su gran centro de comunicación, es fundamental que el usuario tenga la facilidad de poder comunicarse con la ella para poder disponer de un servicio eficaz y adaptado.

Objetivos

Con este curso, se enseñan los fundamentos para una atención óptima a nuestro cliente con las distintas herramientas existentes en el canal online, fomentando en los participantes, el desarrollo de recursos y habilidades necesarias para implementarlas.

El alumno/a será capaz de desenvolverse en su sector, planificando y gestionando las actividades comerciales con sus clientes, aplicando herramientas tecnológicas que optimizan la gestión, el seguimiento y la fidelización de clientes.

Dirigido a

Todas aquellas personas en contacto directo con el cliente, desde la preventa a la postventa, que estén interesadas en adquirir la formación y competencias necesarias para poder desarrollar actividades de atención y servicio al cliente online en múltiples sectores.

Tiene cabida diversidad de profesionales, desde vendedores/as, recepcionistas, personal administrativo, personal de Contac center, autónomos, etc.

1. CLAVES EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE ONLINE

- a. ¿Qué es la atención al cliente online?
- b. Contar con una buena estrategia
- c. La queja en la atención al cliente online
- d. Identificar motivos de la queja
- e. Proceso de gestión de la queja
- f. Datos de la queja = “Oro puro”

2. LA ATENCIÓN AL CLIENTE ONLINE EN LA VENTA

- a. Importancia de las ventas online
- b. Relación de la atención online con las ventas
Rasgos y exigencias del cliente digital
- c. El servicio posventa online
- d. Ofrecer la mejor experiencia
- e. Ayudarse de expertos
- f. Mejora de la estrategia de la atención al cliente online

3. HERRAMIENTAS SÍNCRONAS

- a. Comunicación sincrónica
- b. El chat online
- c. Skipe
- d. Telegram
- e. WhatsApp
- f. Webinar
- g. Nosotros te llamamos
- h. Google+ Hangouts

4. HERRAMIENTAS ASÍNCRONAS

- a. Comunicación asincrónica
- b. Redes sociales
- c. Correo electrónico
- d. Formulario de contacto
- e. Gestores

5. MÉTRICAS DE LA EFECTIVIDAD DE LA ATENCION ONLINE

- a. Los KPL´S Tiempo medio de primera respuesta
- b. KPL´S operativos
- c. HPL´S relacionados con la experiencia

TELEFORMACIÓN

Modalidad y duración

- **10 horas** de duración
- Plataforma, contenidos y sistema tutorial adaptado a Bonificaciones de FUNDAE con acceso a:
 - Contenido Multimedia.
 - Videotutoriales
 - Recursos Adicionales
 - Foros de Debate
 - Tutorías por Aula Virtual
 - Pruebas de evaluación

Fechas

Del 15 de noviembre al 19 de diciembre de 2022

El tutor

Julio Alba Fernández

- Consultor y formador en el área Comercial y Marketing. Inició su carrera profesional en diversas empresas nacionales y multinacionales.
- Como formador ha trabajado en compañías de consultoría, formación y escuelas de negocio diversas en las que ha impartido formación In Company durante más de 20 años a variedad de empresas en el área Comercial y de Atención al Cliente
- Profesor titular durante varios años en el Grado en Dirección Comercial y Marketing de varias Escuelas de Negocios, donde imparte varias asignaturas.
- Profesor colaborador de la Cámara de Comercio, Industria y Servicios de Madrid.



PRESUPUESTO

Hasta 9 alumnos	De 10 a 25 alumnos	De 26 en adelante
75 €/alumno	70 €/alumno	60 €/alumno
(7,5 €/h/alumno)	(7 €/h/alumno)	(6 €/h/alumno)

Este curso es 100 % bonificable ante FUNDAE.

Desde BAI ofrecemos realizar la gestión sin coste adicional para la empresa.