

APLICACIÓN DE TÉCNICAS PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE TURÍSTICO

Objetivo General:

Aplicar técnicas de atención al cliente, incorporando herramientas de excelencia en el servicio, para optimizar la ejecución de sus tareas en cuanto a la interacción con turistas nacionales y extranjeros durante su estadía, conforme a los estándares de la empresa.

Objetivos Específicos

- Identificar las necesidades del cliente, priorizando su satisfacción como eje central del servicio de excelencia, conforme a lo establecido por la empresa.
- Utilizar las características personales en la atención al cliente para desarrollar su potencial y satisfacer las necesidades de los clientes en el marco de la excelencia en el servicio.
- Aplicar técnica de atención personalizada para ofrecer una experiencia individualizada al cliente.
- Utilizar la comunicación efectiva en la interacción con el cliente, para orientarlo en los servicios y atractivos del destino visitado.
- Aplicar las herramientas de inclusión para optimizar la atención cliente con capacidades diferentes.

Contenidos

LA IMPORTANCIA DE LA EXCELENCIA EN EL SERVICIO

1. Evolución de la excelencia en el servicio.
2. El valor de las oportunidades.
3. La interpretación de las necesidades del cliente.

FACTORES PERSONALES QUE INCIDEN EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE

1. La importancia de las características personales en el servicio.
2. Características personales principales en la atención al cliente.

ATENCIÓN PERSONALIZADA

1. Importancia de la atención personalizada.
2. Herramientas de personalización de experiencias en el servicio.

LA IMPORTANCIA DEL CONOCIMIENTO LOCAL

1. la importancia del conocimiento local para una buena atención.
2. Herramientas comunicacionales en la interacción de los clientes.

INCLUSIÓN EN EL SERVICIO AL CLIENTE

1. Inclusión en el turismo en Chile
2. Aspectos a considerar en una atención inclusiva.