

HDI® Customer Service Representative

Los representantes de servicio al cliente en primera línea interactúan con el cliente diariamente, ¿ellos tienen las habilidades para identificar de primera instancia las necesidades del cliente? Este curso de certificación lo introduce a las técnicas requeridas para proveer un servicio al cliente y soporte sobresalientes.

La capacitación HDI Customer Service Representative (HDI-CSR) se enfoca en las mejores prácticas del manejo de llamadas, técnicas de comunicación y escucha, documentación, solución de problemas, negociación de conflictos y respuesta a los comportamientos de clientes difíciles.

Los participantes de este curso aprenderán:

- Cómo evaluar las necesidades del cliente y exceder sus expectativas
- A resolver incidentes de manera rápida y consistente mediante un pensamiento crítico
- A utilizar estrategias de escucha activa y comunicación efectiva.
- Como indentificar y canalizar usuarios conflictivos.
- Crear consciencia de los procesos críticos y las mejores prácticas utilizadas en servicio y soporte

Audiencia:

- Profesionales de soporte y servicio al cliente y call centers que quieran mejorar sus habilidades de comunicación y aprender mejores prácticas que puedan ayudar a mejorar la experiencia de sus clientes.
- Personas que se estén preparando para el examen de certificación HDI Customer Service Representative.

Temario:

Unidad 1: Su rol en el centro de soporte

- El rol del representante del centro del servicio
- El rol del centro de soporte en la empresa
- Propiedad total del contacto
- Procedimientos de manejo de llamadas
- Aseguramiento de calidad

Unidad 2: Habilidades de comunicación

- El proceso de comunicación
- Sensibilidad cultural
- Elementos vocales
- Escucha activa
- Documentación de incidentes
- Habilidades de escritura

Unidad 3: Habilidades para la solución de problemas

- Resolución de problemas y tipos de pensamiento

- Habilidades para formulación de preguntas
- Resolución de incidentes con impacto
- Estrategias adicionales

Unidad 4: Maximizar la efectividad

- Las necesidades psicológicas del cliente
- Manejo de conflictos
- Manejo de clientes conflictivos
- Manejos del estrés
- El poder de la actitud de servicio

Al contratar este curso, usted recibe:

- 2 días de clases
- Un cuaderno de trabajo en español o inglés
- El examen para obtener la certificación oficial

Examen, Certificación y Créditos:

El curso lo prepara para el examen que conduce a la certificación de HDI Customer Service Representative. Un examen de 75 minutos, 65 preguntas de opción múltiple en español o en inglés como lo prefiera que está previsto el último día del curso. Una calificación aprobatoria de 80% o superior es necesaria para recibir el certificado.

Prerrequisitos para el participante:

Ninguno, aunque es recomendado que el participante tenga experiencia en la entrega y soporte de servicios de TI

HDI® Help Desk Institute

