



Curso Marketing Conversacional en **WhatsApp Business** para mejorar la **Comunicación Eficaz y Atención a clientes**



¿Cuáles son los **objetivos del curso**?

La calidad de la atención a clientes, usuarios se ha convertido en un elemento clave para abrir nuevos **canales de comunicación**, reducir costes, ganar rentabilidad, mejorar ventas y calidad en todas las organizaciones tanto privadas como públicas.

Este curso es una **herramienta práctica** que incluye numerosos recursos,

procesos, ejemplos, cuestionarios y tests para valorar a cualquier organización en cuanto a su **estrategia de comunicación** y orientación al cliente, las competencias de su personal de contacto, así como desarrollar y mejorar su formación en las nuevas formas de comunicación en **Marketing Conversacional** y focalizados en la implantación y uso de **Whatsapp Business**.

<https://serexpertodigital.com/contacto-empresa-participante/>

¿Qué vas a **aprender**?

1. Orientación al usuario

- 1.1. Objetivos
- 1.2. Definición y factores
Introducción
- 1.3. Tipología de usuarios
- 1.4. Técnicas para conocer al usuario
- 1.5. Necesidades y expectativas del usuario
- 1.6. Conclusiones y sugerencias
- 1.7. Tests: ¿conoces a tu usuario?

2. La comunicación eficaz

- 2.1. Objetivos
- 2.2. Definición de comunicación eficaz
- 2.3. El proceso de comunicación con el usuario
 - 2.3.1. Conocer el lenguaje corporal
 - 2.3.2. Otros elementos de la comunicación
- 2.4. Habilidades básicas: escucha activa y retroalimentación
 - 2.4.1. Escucha activa
 - 2.4.2. Retroalimentación o feedback
- 2.5. Barreras comunicativas
 - 2.5.1. Barreras del canal
 - 2.5.2. Barreras del emisor
 - 2.5.3. Barreras del receptor
- 2.6. Habilidades específicas de comunicación
- 2.7. Conclusiones y sugerencias
- 2.8. Tests: ¿te comunicas bien con tu usuario?

3. Orientación al servicio

- 3.1. Objetivos
- 3.2. Calidad de servicio: evolución del concepto
- 3.3. Definición de calidad de servicio
 - 3.3.1. Calidad de producto vs. calidad de servicio
 - 3.3.2. Calidad de servicio al cliente
 - 3.3.3. Calidad de servicio al ciudadano
 - 3.3.4. Características de la calidad de servicio
- 3.4. Mejora del servicio: calidad total
 - 3.4.1. Diseño del servicio de calidad

- 3.4.2. Realización del servicio de calidad
- 3.4.3. Capacidad estratégica
- 3.4.4. Capacidad operativa
- 3.5. Ventajas de la atención de calidad
 - 3.5.1. Ventajas para el usuario
 - 3.5.2. Ventajas para el personal
 - 3.5.3. Ventajas para la empresa
- 3.6. Medición de la satisfacción del usuario
- 3.7. Conclusiones y sugerencias
- 3.8. Tests: ¿prestas un servicio de calidad al usuario?

4. El proceso de atención al cliente

- 4.1. Objetivos
- 4.2. El proceso de atención al usuario
 - 4.2.1. Bienvenida
 - 4.2.2. Intercambio de información
 - 4.2.3. Solución y despedida
 - 4.2.4. Valoración
- 4.3. Habilidades en la atención al usuario
 - 4.3.1. Aspecto físico en la atención al usuario
 - 4.3.2. Características deseables en el personal
 - 4.3.3. Habilidades en las distintas fases de atención al usuario
 - A. Bienvenida: toma de contacto
 - B. Intercambio de información
 - C. Solución: satisfacer la necesidad
 - D. Despedida: finalizar el contacto
- 4.4. Errores comunes en la atención al usuario
- 4.5. Conclusiones y sugerencias
- 4.6. Tests: ¿has satisfecho las necesidades de tu usuario?

5. Situaciones conflictivas

- 5.1. Objetivos
- 5.2. Situaciones conflictivas
 - 5.2.1. ¿Por qué se queja un cliente o usuario?
 - 5.2.2. Quejas en la atención al usuario: cifras
 - 5.2.3. Concepto de sugerencia, queja y reclamación
 - 5.2.4. ¿Cuándo se quejan más los usuarios?
 - 5.2.5. Dinámica o espiral de la situación conflictiva
 - 5.2.6. Evolución de una situación conflictiva

- 5.3. Cómo afrontar un conflicto: respuestas
 - 5.3.1. ¿Cómo respondemos de manera asertiva?
 - A. Autocontrol
 - B. Escucha activa y asertividad
 - C. Intercambio emocional
 - D. Solución
- 5.4. Tratamiento administrativo de sugerencias, quejas y reclamaciones
 - 5.4.1. Proceso ante un cliente en caso de anomalía o incidencia del servicio causado por un error de la organización
- 5.5. Conclusiones y sugerencias
- 5.6. Tests: ¿sabes abordar las quejas y reclamaciones?

6. La atención telefónica y online

- 6.1. Objetivos
- 6.2. Comunicación telefónica y online con clientes y usuarios
 - 6.2.1. Definición y elementos
 - 6.2.2. El proceso de atención telefónica
 - A. Acogida
 - B. Intercambio de información
 - C. Solución y acciones futuras
 - D. Despedida
 - 6.2.3. Técnicas y habilidades comunicativas
 - A. Actitud personal
 - B. Escucha activa
 - C. La voz
 - D. Lenguaje adecuado a la comunicación telefónica
- 6.3. Comunicación online con clientes y usuarios
 - 6.3.1. Particularidades de la comunicación online con clientes y usuarios
 - 6.3.2. Aspectos básicos de calidad en la atención online
 - 6.3.3. Pautas para contestar mensajes a clientes o usuarios vía online
 - 6.3.4. Una nueva frontera en la atención al cliente: la web 2.0
- 6.4. Conclusiones y sugerencias
- 6.5. Tests: ¿has sido eficiente al teléfono?

7.1 El marketing del futuro hoy

1. ¿Qué es el marketing conversacional?
2. Características del marketing conversacional
3. Ventajas del marketing conversacional
4. Uso de bots en el marketing conversacional
5. Reglas sobre los bots
6. Cómo hacer que los bots parezcan humanos

7. Recomendaciones finales para generar una gran experiencia con tu bot

7.2 Chat en directo y automatización de chatbots

1. Aspectos que debes tener en cuenta antes de
2. implementar un chat en directo
3. 10 consejos para contar con chats altamente efectivos
4. Por qué deberías usar chatbots en tu empresa

8. WhatsApp Business

1. Inmensas oportunidades de negocio
2. Diferencias entre WhatsApp y WhatsApp Business
3. Razones para no usar una cuenta personal de WhatsApp en tu negocio
4. Beneficios de WhatsApp Business
5. Cómo desarrollar una poderosa estrategia de marketing en WhatsApp
6. Plantillas HSM: cómo utilizarlas en tu estrategia de outbound marketing de WhatsApp
7. Estrategias ganadoras para sacar el máximo partido a WhatsApp en 2021

PRÓXIMA CONVOCATORIA

(CURSO EN DIRECTO POR VIDEOLLAMADA)
DÍAS: **15,16,22 Y 23 DE DICIEMBRE**
DE **09:30 A 13:30**

PRECIO: **208€+IVA**

POSIBILIDAD DE BONIFICARLO

(Coste de gestión entre un 10%-20% del valor del curso, también bonificable)



¿Por qué invertir en tecnología?

100.000 
millones de **mensajes**
enviados cada día
en WhatsApp

38 
minutos de **consumo**
de WhatsApp **diario**
de media

70% 
de los **usuarios** lo
consultan diariamente

23 
veces **entran** de media
sus usuarios al día

*Las grandes empresas ya están
utilizando WhatsApp para vender,
¿y tu? ¿vas a esperar?*

<https://serexpertodigital.com/contacto-empresa-participante/>