

CURSO
TÉCNICAS PARA EL TRANSPORTE DE
BATERÍAS DE LITIO POR VÍA AÉREA
e-Learning

» CÓDIGO SENCE: 123 - 803 - 0481

OBJETIVOS

Al completar el curso, el alumno será capaz de:

- » Comprender las normas nacionales e internacionales sobre el transporte de mercancías peligrosas.
- » Conocer las clases, reconocer las etiquetas y marcas aplicables al manejo de Mercancías Peligrosas.
- » Reconocer mercancías peligrosas ocultas entre la carga general.
- » Conocer y aplicar la "Lista de mercancías peligrosas".
- » Conocer la documentación usada para el transporte de mercancías peligrosas.
- » Asesorar al exportador en el transporte de baterías de litio.
- » Preparar la documentación para el transporte de baterías de litio sección II.
- » Recordar normas básicas sobre el transporte de mercancías peligrosas en equipaje, y en cabina, y conocer el uso del manual DGR.
- » Conocer los procedimientos básicos de emergencia y seguridad aeroportuaria que influyen sobre el transporte de mercancías peligrosas.



TÉCNICAS PARA EL TRANSPORTE DE BATERÍAS DE LITIO POR VÍA AÉREA

OBJETIVOS Y CONTENIDOS



MÓDULO 1. ATENCIÓN DE CLIENTES

Objetivo:

Identificar nuestra imagen corporativa y clientes para conocer los parámetros y formas de actuación frente a ellos, y como ser Protagonistas de la Atención y Satisfacción de Clientes.

- » La imagen corporativa.
- » ¿Cuál es nuestro rol en la organización?
- » ¿Quiénes son nuestros clientes?
- » Protagonistas en la Atención y Satisfacción de nuestros Clientes.
- » Uso del lenguaje del rubro y de los clientes.

MÓDULO 2. SERVICIO ESPERANDO AL CLIENTE

Objetivo:

Desarrollar técnicas y habilidades para la atención de clientes, resolución de conflictos y seguimiento de la atención.

- » Superación de expectativas - La excelencia
- » Detección de necesidades
- » "Decálogo" de atención
- » Escuchar activamente
- » Realizar preguntas eficaces
- » Responder preguntas con solvencia
- » Qué decir, qué no decir y cómo contestar de mejor manera.
- » Importancia de la Fidelización
- » "Dar un paso mas" - Servicio Adicional

MÓDULO 3. ESTRUCTURACIÓN Y PRECISIÓN EN LA REDACCIÓN

Objetivo:

Utilizar herramientas para la redacción y estructuración de mensajes de manera correcta.

- » Atención al Cliente por correspondencia / email.
- » Estructuración y Formulación del mensaje.
- » Importancia de la Redacción, Puntuación, Acentuación.
- » Precisión en el uso del lenguaje.
- » Ordenamiento de las ideas.
- » Elementos esenciales y accesorios.

TÉCNICAS PARA EL TRANSPORTE DE BATERÍAS DE LITIO POR VÍA AÉREA

OBJETIVOS Y CONTENIDOS



MÓDULO 4. MANEJO DE CLIENTES DIFÍCILES

Objetivo:

Desarrollar estrategias para el adecuado manejo de situaciones y Clientes Complejos, presencial y telefónicamente.

- » Situaciones y razones
- » Representar a la empresa; no es personal
- » Tipos de clientes y Manejo de situaciones difíciles presencial y telefónicamente.
- » Manejo de "Objeciones" en la atención vs la venta.
- » Las oportunidades frente a un cliente difícil.
- » Acciones y actitud.
- » Compromisos y seguimientos.
- » Escuchar y ofrecer una disculpa.
- » Ser genuino, interesado, y provocar emociones positivas.

MÓDULO 5. COMUNICACIÓN ASERTIVA APLICADA A LA ATENCIÓN

Objetivo:

Incorporar prácticas de comunicación asertiva para la atención de clientes, integrando elementos de gestualidad y lenguaje verbal.

- » La comunicación asertiva
- » Técnicas para el desarrollo de una comunicación asertiva aplicada a la atención.
- » Lenguaje Verbal y No Verbal

MÓDULO 6. COMPROMISOS DE MEJORA

Objetivo:

Practicar las técnicas de atención al cliente, integrando lo aprendido en los módulos anteriores, identificando aspectos a mejorar y generando un plan de acción para la aplicación en el puesto de trabajo.

- » Integración habilidades comunicacionales y atención al cliente.
- » Identificación de aspectos a mejorar.
- » Generando criterios de atención.
- » Compromisos

ASPECTOS GENERALES

» DURACIÓN DEL CURSO

➤ 8 Horas.

» MODALIDAD

➤ E-Learning Sincrónico
(Plataforma Zoom)

» HORARIO

➤ 09:00 a 13:00 horas

» COSTO

➤ » Costo Socios: \$135.000
» Costo No Socio \$165.000



alogcapacita
Organismo Técnico de Capacitación
Industria Logística

DATOS DE CONTACTO

Para conocer más detalles acerca de este Curso y las Modalidades de pago, contáctese con:

Olga Conejeros Castillo

Encargada de Alog Capacita.

E-Mail: oconejeros@alogcapacita.cl

Teléfono: (56-2) 2544 85 14

