

AF | 72008

Atención al cliente

DIRIGIDO A

Cualquier persona que quiera mejorar sus habilidades comerciales y de atención al cliente.

OBJETIVOS

- Capacitar a los trabajadores para formar parte de equipos altamente competitivos en el mercado y rentables para su organización, mediante el desarrollo de las competencias adecuadas para ofrecer una atención al cliente de calidad.

CONTENIDOS

CONCEPTOS CLAVES EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE

- ¿Por qué un curso de atención al cliente?
- ¿Quiénes son los clientes? El cambio de concepto con el paso de los años.
- ¿Qué es la atención al cliente?
- Principios básicos de la atención al cliente.
- La calidad en la atención al cliente.

TÉCNICAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE (I)

- Tipología de clientes.
- El trato con los clientes: la importancia de la escucha activa.
- Recomendaciones en el trato con los clientes.
- Barreras en la comunicación.
- La satisfacción del cliente.

TÉCNICAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE (II)

- La comunicación verbal y no verbal.
- ¿Cómo comportarse ante las objeciones?
- La atención telefónica y el uso del teléfono.
- El tratamiento de las quejas y reclamaciones.
- Herramientas de evaluación de la atención al cliente en la empresa.



Duración

50 horas



Modalidad

Teleformación