



Atención al cliente

Cuando el cliente llega a nuestra organización debe ser tratado, en líneas generales, como si fuese un invitado que llega a nuestra propia casa. La acogida, el tratamiento durante la visita y la despedida serán puntos a cuidar, ya que marcarán nuestra imagen y la de la organización a la que representamos.

Este curso pretende hacerte reflexionar sobre las habilidades a potenciar cuando estamos en contacto directo con nuestros clientes.

Duración: 20 horas

Objetivo General: Adquirir las habilidades necesarias para comunicarse de manera eficaz con los clientes lo que permitirá dar muestra de la calidad del servicio de la empresa.

Objetivos Específicos:

- ƒ Conocer los pilares básicos de la calidad de servicio.
- ƒ Diferenciar los elementos que intervienen en la comunicación.
- ƒ Evaluar las motivaciones de la compra.
- ƒ Actuar correctamente en las fases de tratamiento, acogida y despedida del cliente.
- ƒ Comprender la importancia de la orientación al cliente.
- ƒ Reconocer las ventajas de la asertividad.
- ƒ Reconocer los elementos clave en el proceso de atención al cliente.
- ƒ Identificar las incidencias, objeciones o quejas como parte de la política de atención al cliente de la organización.

Programa

- U.d.1. Calidad de servicio**
- U.d.2. El comportamiento del cliente**
- U.d.3. El cliente**
- U.d.4. La comunicación y las relaciones interpersonales**
- U.d.5. Atención al cliente**
- U.d.6. Quejas y reclamaciones**