

ATENCIÓN AL CLIENTE (EN EL SECTOR FINANCIERO)

6
HORAS

DESCRIPCIÓN

Hoy en día la calidad del servicio constituye una ventaja competitiva fundamental. Ya no es suficiente comprender la importancia que tiene la satisfacción del cliente. Para tener éxito debemos estar a la altura de las expectativas de nuestros clientes.

Este curso nos ayudará a focalizarnos hacia el cliente, y nos mostrará cómo podemos satisfacer sus necesidades, utilizando técnicas como la escucha activa y la detección de necesidades, con el fin de ser capaces de buscar los productos o servicios que solucionen dichas necesidades.

El curso incluye diferentes vídeos de rol play y simulaciones.

OBJETIVOS

Aprender las claves para mantener una relación positiva con los clientes. Conocer los diferentes tipos de clientes y los estilos de atención más adecuados para cada uno de ellos. Saber cómo poner en marcha la comunicación eficaz. Conocer los aspectos básicos asociados con el asesoramiento del cliente y la atención de quejas y reclamaciones. Practicar las principales habilidades sociales necesarias para la atención al cliente.

CONTENIDOS

UNIDAD 1: LA ORIENTACIÓN AL CLIENTE

UNIDAD 2: LA COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

UNIDAD 3: ESCUCHAR AL CLIENTE

UNIDAD 4: LA IMPORTANCIA DE LA IMAGEN

UNIDAD 5: EVITAR UNA IMAGEN NEGATIVA

UNIDAD 6: ACTIVIDAD ROLEPLAY: FIDELIZAR A LOS CLIENTES SUPERANDO SUS EXPECTATIVAS

UNIDAD 7: LA EXPRESIÓN VERBAL

UNIDAD 8: LA CALIDAD DE LA VOZ

UNIDAD 9: COMUNICACIÓN NO VERBAL

UNIDAD 10: LA OFICINA O ESTABLECIMIENTO, Y EL PUESTO DE TRABAJO

UNIDAD 11: ACTIVIDAD ROLEPLAY: GANAR CREDIBILIDAD PARA CONSEGUIR LA CONFIANZA DEL CLIENTE

UNIDAD 12: CÓMO TRATAR A NUESTROS CLIENTES SEGÚN SU ACTITUD

UNIDAD 13: EL CLIENTE QUE ASIENTE O PERMANECE EN SILENCIO

UNIDAD 14: EL CLIENTE IMPULSIVO Y EL CLIENTE INDECISO

UNIDAD 15: ACTIVIDAD ROLEPLAY: LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE

UNIDAD 16: EL CLIENTE QUE SE DA IMPORTANCIA Y LO SABE TODO

UNIDAD 17: EL CLIENTE RIGUROSO Y MINUCIOSO

UNIDAD 18: EL CLIENTE RUDO Y POLÉMICO

UNIDAD 19: EL CLIENTE HABLADOR

UNIDAD 20: EL CLIENTE DESCONFIADO Y ESCÉPTICO

UNIDAD 21: TRATAMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

UNIDAD 22: RECOMENDACIONES FINALES

UNIDAD 23: ACTIVIDAD ROLEPLAY: ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES