

ATENCIÓN AL CLIENTE

6
HORAS

DESCRIPCIÓN

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.

Conoceremos los diferentes tipos de clientes y los estilos de atención más adecuados para cada uno de ellos; aprenderemos los aspectos básicos asociados con el asesoramiento del cliente y la atención de quejas y reclamaciones; y practicaremos las principales habilidades sociales necesarias para la atención al cliente.

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: LA EXPRESIÓN VERBAL

UNIDAD 7: LA CALIDAD DE LA VOZ

UNIDAD 8: COMUNICACIÓN NO VERBAL

UNIDAD 9: LA OFICINA O ESTABLECIMIENTO, Y EL PUESTO DE TRABAJO

UNIDAD 10: CÓMO TRATAR A NUESTROS CLIENTES SEGÚN SU ACTITUD

UNIDAD 11: EL CLIENTE QUE ASIENTO O PERMANECE EN SILENCIO

UNIDAD 12: EL CLIENTE IMPULSIVO Y EL CLIENTE INDECISO

UNIDAD 13: EL CLIENTE QUE SE DA IMPORTANCIA Y LO SABE TODO

UNIDAD 14: EL CLIENTE RIGUROSO Y MINUCIOSO

UNIDAD 15: EL CLIENTE RUDO Y POLÉMICO

UNIDAD 16: EL CLIENTE HABLADOR

UNIDAD 17: EL CLIENTE DESCONFIADO Y ESCÉPTICO

UNIDAD 18: TRATAMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

UNIDAD 19: RECOMENDACIONES FINALES