

CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE

Duración



20 horas

Objetivos



Al realizar este curso, el alumno adquirirá las siguientes habilidades y conocimientos:

- ✓ Conocer las nuevas tendencias de orientación al cliente y búsqueda de la excelencia.
- ✓ Describir el modelo clásico de comunicación y las principales funciones que desarrolla.
- ✓ Comprender la atención al cliente como un valor añadido.
- ✓ Conocer los métodos y características de los sistemas orales de atención al cliente.
- ✓ Conocer y emplear la escucha activa.
- ✓ Características y métodos de la comunicación telefónica.
- ✓ Los métodos y características de los sistemas escritos de atención al cliente.
- ✓ Las técnicas de escritura de cartas, informes y correos electrónicos.
- ✓ Estudiar las características de la atención cara al público.
- ✓ Describir, comprender y utilizar las técnicas de lenguaje no verbal.
- ✓ Estudiar los diferentes tipos de clientes y sus características.
- ✓ Qué es una objeción y cuáles son las técnicas básicas para tratarlas.
- ✓ Descripción de la excelencia y los principios básicos para alcanzarla.

Temario



1. Introducción
2. La comunicación
3. El sistema de atención al cliente. La ventaja competitiva
4. La atención oral
5. La atención escrita
6. La atención cara al público
7. El cliente
8. Las objeciones
9. La consecución de la excelencia