

ATENCIÓN AL CLIENTE

OBJETIVOS:

Profesionalizar al colectivo de trabajadores con una buena base en el desarrollo de las habilidades de comunicación personal, que faciliten tanto la satisfacción de las necesidades de los clientes como el desarrollo personal del profesional.

Dotar a los participantes de los conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes que les permita el ejercicio pleno de su actividad profesional de una manera más eficaz.

El curso se plantea los siguientes objetivos:

1. Presentar las habilidades directivas necesarias para la atención al cliente.
2. Aprender a comunicar con el cliente.
3. Identificar el valor que aporta el cliente.

CONTENIDOS:

1. El nuevo entorno: el valor de los intangibles.
2. Empresa centrada en el cliente.
3. El cliente para la empresa del siglo XXI.
4. Calidad en la atención al cliente.
5. Relación calidad e imagen. Comunicación con el cliente.
6. El proceso comunicativo. Comunicación verbal y no verbal.
7. Niveles de comunicación. Estilos de comunicación con el cliente.
8. Barreras de la comunicación.
9. Importancia de la motivación.
10. Motivación y necesidades del cliente.
11. Motivación y tipos de cliente.
12. Atención de reclamaciones. Servicio y quejas.
13. Saber responder a las quejas.
14. Gestionar el conflicto en la queja.
15. El valor de la empatía. La asertividad y la escucha atenta.