



HABILIDADES

Atención al usuario

DURACIÓN:

12 Horas

ÁREA:

HABILIDADES

Habilidades empresariales

LOCUCIONES:

LAT

PERSONAJE

CONDUCTOR:

SÍ FOTOGRÁFICO MUJER

DESCRIPCIÓN:

La atención al cliente es uno de los aspectos que no se deben descuidar en ninguna empresa. Es, precisamente, la impresión que el cliente percibe del servicio que le estamos prestando lo que puede influir de manera determinante en que acabe fidelizándose o manifieste estar descontento con la empresa. Por ello, las personas que tratan de manera directa con los clientes en las empresas deben estar adecuadamente formadas en los principales aspectos a tener en cuenta a la hora de gestionar a los clientes e incluso qué lenguaje y que medios emplear para comunicarnos adecuadamente con ellos.

OBJETIVOS:

Dar a conocer las implicaciones que el cliente tiene para la Empresa.

Mostrar los mecanismos para mantener una actitud adecuada frente a los clientes/clientes dependiendo del momento y de la situación.

Formar en las principales tipologías de clientes/clientes que es posible encontrar en la empresa/Empresa y cómo tratarlos.

Dar a conocer las principales estrategias de comunicación con los clientes/clientes que hagan que el mensaje a transmitir llegue de la manera más directa y adecuada a las necesidades del receptor.

Aprender técnicas de comunicación y persuasión para un adecuado servicio al cliente.

CONTENIDOS:

Módulo 1. El concepto de atención al cliente.

Módulo 2. La comunicación efectiva.

Módulo 3. Gestión de reclamos y quejas.

Módulo 4. La atención presencial (cara a cara)

Módulo 5. La atención telefónica

Módulo 6. La atención escrita