

CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE

25
HORAS

DESCRIPCIÓN

Calidad en la atención al cliente.

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.

CONTENIDOS

UNIDAD 1: Introducción.

UNIDAD 2: La comunicación

UNIDAD 3: El sistema de atención al cliente. La ventaja competitiva.

UNIDAD 4: La atención oral.

UNIDAD 5: La atención escrita.

UNIDAD 6: La atención cara al público.

UNIDAD 7: El cliente.

UNIDAD 8: Las objeciones.

UNIDAD 9: La consecución de la excelencia.