

# ATENCIÓN AL CLIENTE

6  
HORAS

## DESCRIPCIÓN

Hoy en día la calidad del servicio constituye una ventaja competitiva fundamental. 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

### ATENCIÓN AL CLIENTE

- La orientación al cliente - La comunicación con el cliente - Escuchar al cliente - La importancia de la imagen - Evitar una imagen negativa - Test 1 - La expresión verbal - La calidad de la voz - Comunicación no verbal - La oficina o establecimiento, y el puesto de trab... - Cómo tratar a nuestros clientes según su actitud - El cliente que asiente o permanece en silencio - El cliente impulsivo y el cliente indeciso - El cliente que se da importancia y lo sabe todo - El cliente riguroso y minucioso - El cliente rudo y polémico - El cliente hablador - El cliente desconfiado y escéptico - Test 2 - Tratamiento de quejas y reclamaciones - Recomendaciones finales - Test 3 - Actividad Roleplay - Documentación