

ATENCIÓN EFICAZ AL CLIENTE (EN EL SECTOR COMERCIO)

5
HORAS

DESCRIPCIÓN

Hoy en día la calidad del servicio constituye una ventaja competitiva fundamental. Ya no es suficiente comprender la importancia que tiene la satisfacción del cliente. Para tener éxito debemos estar a la altura de las expectativas de nuestros clientes.

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.

El curso incluye diferentes vídeos de rol play y simulaciones.

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

UNIDAD 1: LA ORIENTACIÓN AL CLIENTE

UNIDAD 2: LA COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

UNIDAD 3: ESCUCHAR AL CLIENTE

UNIDAD 4: LA IMPORTANCIA DE LA IMAGEN

UNIDAD 5: EVITAR UNA IMAGEN NEGATIVA

UNIDAD 6: LA EXPRESIÓN VERBAL

UNIDAD 7: LA CALIDAD DE LA VOZ

UNIDAD 8: COMUNICACIÓN NO VERBAL

UNIDAD 9: LA OFICINA O ESTABLECIMIENTO, Y EL PUESTO DE TRABAJO

UNIDAD 10: CÓMO TRATAR A NUESTROS CLIENTES SEGÚN SU ACTITUD

UNIDAD 11: EL CLIENTE QUE ASIENTE O PERMANECE EN SILENCIO

UNIDAD 12: EL CLIENTE IMPULSIVO Y EL CLIENTE INDECISO

UNIDAD 13: EL CLIENTE QUE SE DA IMPORTANCIA Y LO SABE TODO

UNIDAD 14: EL CLIENTE RIGUROSO Y MINUCIOSO

UNIDAD 15: EL CLIENTE RUDO Y POLÉMICO

UNIDAD 16: EL CLIENTE HABLADOR

UNIDAD 17: EL CLIENTE DESCONFIADO Y ESCÉPTICO

UNIDAD 18: TRATAMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

UNIDAD 19: RECOMENDACIONES FINALES