

# CALIDAD EN ATENCION AL CLIENTE

10  
HORAS

## DESCRIPCIÓN

El presente curso trabaja diversos aspectos relacionados con la atención al cliente, ya sea por teléfono o personalmente. El uso del teléfono y la imagen de nuestra entidad, la calidad en el servicio de atención telefónica, la satisfacción del usuario como resultado de nuestra labor profesional de atención y servicio, la tipología de llamadas y cliente, o cómo tratar las llamadas de clientes "difíciles". Asimismo se trabaja la atención personal al cliente y la importancia que tiene nuestra imagen personal en el trato, también se estudia el tipo de comunicación verbal y no verbal, la manera de tratar con distintas tipologías de clientes y el tratamiento de quejas y reclamaciones.

El curso incluye diferentes vídeos de rol play y simulaciones.

## OBJETIVOS

- Lograr ofrecer un servicio de atención y gestión telefónica óptimo para lograr alcanzar una comprensión profunda de desarrollo y aseguramiento de la bondad del servicio prestado a nuestros clientes. - Conseguir un adecuado tratamiento personal al cliente, mostrando una imagen acorde con la empresa que se representa y atendiendo correctamente a las diversas tipologías del cliente incluso en el caso de que presenten quejas y/o reclamaciones

## CONTENIDOS

LA ATENCIÓN TELEFÓNICA AL CLIENTE - La imagen a través del teléfono - Elementos que interviene en la comunicación telefónica - La entonación - La articulación - El lenguaje - El lenguaje positivo y negativo - La escucha activa - Actitudes al teléfono - Actitud no defensiva - Reglas básicas de recepción de llamadas - Fases de la recepción - Acogida - Descubrir necesidades - Acción - Llamadas de petición de información - Anunciamos actuación - Tratamiento de reclamaciones

LA ATENCIÓN PERSONAL AL CLIENTE - La orientación al cliente - La comunicación con el cliente - Actividad: La Calidad en la Atención al Cliente - Escuchar al cliente - La importancia de la imagen - Evitar una imagen negativa - La expresión verbal - La calidad de la voz - Comunicación no verbal - La oficina o establecimiento, y el puesto de trabajo - Cómo tratar a nuestros clientes según su actitud - El cliente que asiente o permanece en silencio - El cliente impulsivo y el cliente indeciso - Actividad: Las habilidades de comunicación en la atención al cliente - 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 - Tratamiento de quejas y reclamaciones - Recomendaciones finales - Actividad: La Atención de Quejas y Reclamaciones