

Calidad en Atención al Cliente

Objetivos:

Al realizar este curso, el alumno adquirirá las siguientes habilidades y conocimientos:

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.

Duración: 20 horas

Libro de Apoyo



Temario:

Introducción

La comunicación

El sistema de atención al cliente. La ventaja competitiva

La atención oral

La atención escrita

La atención cara al público

El cliente

Las objeciones

La consecución de la excelencia

**HABILIDADES
HABILIDADES**

[HTTP://WWW.ADALIDFORMACION.COM/](http://www.adalidformacion.com/)

adalid
asturias

