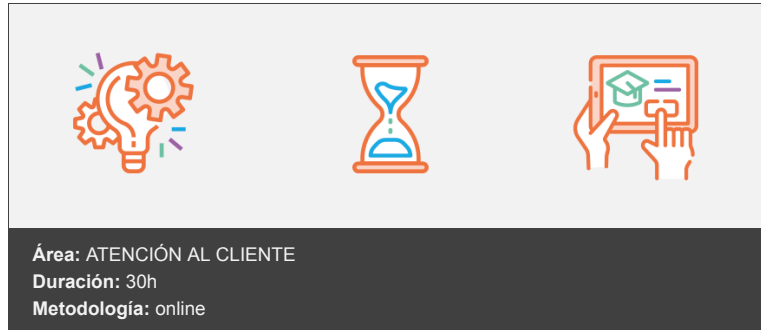


Orientación al cliente



Objetivos

Conocer los principios básicos en relación con la atención, satisfacción y orientación al cliente, haciendo uso de diferentes estrategias tanto comunicativas como de servicio para lograr alcanzar su fidelización.

- Identificar la perspectiva más adecuada para que una organización sea orientada al cliente.
- Reconocer modelos de empresa enfocados a la mejora de la organización orientada al cliente.
- Aplicar herramientas para conocer al cliente y sus necesidades y mejorar así el servicio.
- Transformar los indicadores de clientes insatisfechos en oportunidades para la mejora y el desarrollo de la organización.
- Emplear diferentes programas de fidelización basados en calidad.
- Examinar habilidades comunicativas que se consideren fundamentales a la hora de orientar y tratar con el cliente.

Contenidos y estructura del curso

1. Principios básicos de la atención al cliente
2. Satisfacción del cliente
3. Fidelización del cliente
4. Habilidades en la atención al cliente

Metodología

En Critería creemos que para que la formación e-Learning sea realmente exitosa, tiene que estar basada en contenidos 100% multimedia (imágenes, sonidos, vídeos, etc.) diseñados con criterio pedagógico y soportados en una plataforma que ofrezca recursos de comunicación como chats, foros y conferencias...Esto se logra gracias al trabajo coordinado de nuestro equipo e-Learning integrado por profesionales en pedagogía, diseño multimedia y docentes con mucha experiencia en las diferentes áreas temáticas de nuestro catálogo.

Perfil persona formadora

Esta acción formativa será impartida por un/a experto/a en el área homologado/a por Critería, en cumplimiento con los procedimientos de calidad, con experiencia y formación pedagógica.

*En Critería queremos estar bien cerca de ti, ayúdanos a hacerlo posible:
¡Suscríbete a nuestro blog y síguenos en redes sociales!*

Blog de Criteria

