

Fundamentos de comunicación con el cliente para la resolución de conflictos habituales

Modalidad: curso e-Learning Duración: 30 horas

Categorías: Comercio y marketing

OBJETIVOS

Identificar los procesos de comunicación en la relación con los clientes/consumidores y desarrollar las habilidades básicas para afrontar las situaciones más conflictivas en los procesos de quejas y reclamaciones.

CONTENIDOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. EL PROCESO DE COMUNICACIÓN.

- El proceso de comunicación y sus elementos
- Elementos de gran relevancia en la comunicación oral
- Fases del proceso de comunicación
- El mensaje
- Filtros en el proceso
- La comprensión
- La escucha
- Proceso de la comunicación
- La comunicación verbal
- La comunicación no verbal

UNIDAD DIDÁCTICA 2. TIPOLOGÍA DE CLIENTES.

- Pérdidas de clientes
- Tipos de clientes
- ¿qué necesita el cliente?
- Calidad en la atención al cliente
- Atención al cliente dentro del mercado
- Entrevistas

UNIDAD DIDÁCTICA 3. EL CONSUMIDOR.

- El consumidor
- Consejos para el consumidor
- Derechos del consumidor

Ley para la defensa del consumidor y estatutos generales autonómicos de protección
¿cómo ejercer los derechos del consumidor?

UNIDAD DIDÁCTICA 4. RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO.

Definición, efectos y causas del conflicto

Cómo actuar ante un cliente difícil

El valor de la argumentación

Qué no se debe hacer con el cliente

Desarrollo de habilidades individuales

Orientaciones al tratamiento del conflicto

La estrategia de colaboración para la prevención y la solución de los conflictos

El argumento de resolución

Proceso de resolución de conflicto