

Atencion al cliente

Modalidad: curso e-Learning Duración: 6 horas

Categorías: Comercio y marketing

OBJETIVOS

- Comprender las necesidades y expectativas de los clientes y brindarles un servicio excepcional
- Aprender tecnicas para manejar las quejas y conflictos de manera efectiva
- Desarrollar habilidades para comunicarse de manera clara y asertiva con los clientes
- Mejorar la capacidad para tomar decisiones y resolver problemas en situaciones de atencion al cliente
- Aumentar la confianza en las habilidades de atencion al cliente y mejorar la capacidad para construir relaciones duraderas con los clientes

CONTENIDOS

ATENCION AL CLIENTE

UNIDAD - La orientacion al cliente

- La orientacion al cliente

UNIDAD - La comunicacion con el cliente

- La comunicacion con el cliente
- Escuchar al cliente
- La importancia de la imagen
- Evitar una imagen negativa

UNIDAD - Comunicacion verbal y no verbal

- La expresion verbal
- La calidad de la voz
- Comunicacion no verbal
- La oficina o establecimiento y el puesto de trabajo

UNIDAD - Actitud frente al cliente

- Como tratar a nuestros clientes segun su actitud
- El cliente que asiente o permanece en silencio
- El cliente impulsivo y el cliente indeciso
- El cliente que se da importancia y lo sabe todo
- El cliente riguroso y minucioso
- El cliente rudo y polemico
- El cliente hablador
- El cliente desconfiado y esceptico

UNIDAD - Tratamiento de quejas y reclamaciones

- Gestionar las reclamaciones como una oportunidad
- Como rebajar el nivel de agresividad del cliente
- Reglas para atender correctamente las reclamaciones
- Puntos esenciales en la gestion de las quejas y reclamaciones

Actividades Finales

- Recomendaciones finales