

Atencion al cliente (comercio espagna)

Modalidad: curso e-Learning Duración: 4 horas

Categorías: Comercio y marketing

OBJETIVOS

- Aprender tecnicas de venta y como aplicarlas en un entorno comercial
- Conocer las mejores practicas para la atencion al cliente y como aplicarlas en el ambito comercial
- Familiarizarse con las normativas y procedimientos especificos para brindar un servicio excepcional al cliente en el ambito comercial
- Desarrollar habilidades practicas en la atencion al cliente en un ambiente simulado de un comercio
- Aplicar los conocimientos y habilidades aprendidos en un ambiente laboral real en el ambito comercial
- Conocer las implicaciones de la Ley SAC

CONTENIDOS

ATENCION AL CLIENTE (COMERCIO ESPAGNA)

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 según 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 polémico
- 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 gestión de las quejas y reclamaciones

Ley SAC

- Introducción a la #LeySAC
- Nuevos Estándares de Calidad en la Atención al Cliente según la #LeySAC
- Obligaciones para empresas y régimen sancionador #LeySAC
- ¿Qué mejora la nueva #LeySAC?

Actividades Finales

- Recomendaciones finales