

Atencion al cliente (sector financiero espagna)

Modalidad: curso e-Learning Duración: 5 horas

Categorías: Comercio y marketing

OBJETIVOS

- Mejorar las habilidades de comunicacion y escucha activa para brindar un servicio excepcional al cliente
- Aprender tecnicas para manejar y resolver conflictos de manera eficaz
- Adquirir conocimientos especificos sobre productos y servicios financieros para poder brindar un asesoramiento adecuado a los clientes
- Desarrollar habilidades para identificar las necesidades del cliente y ofrecer soluciones personalizadas
- Mejorar la capacidad de trabajar en equipo y colaborar con otros miembros del personal para brindar un servicio integral al cliente
- Conocer las implicaciones de la Ley SAC

CONTENIDOS

ATENCION AL CLIENTE (SECTOR FINANCIERO 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 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

Ley SAC

- Introduccion a la #LeySAC
- Nuevos Estandares de Calidad en la Atencion al Cliente segun la #LeySAC
- Obligaciones para empresas y regimen sancionador #LeySAC
- ¿Que mejora la nueva #LeySAC?

Actividades Finales

- Recomendaciones finales