

Calidad en atencion al cliente (espagna)

Modalidad: curso e-Learning Duración: 10 horas

Categorías: Comercio y marketing

OBJETIVOS

- Comprender los principios fundamentales de la calidad en la atencion al cliente.
- Desarrollar habilidades para comunicarse eficazmente con los clientes.
- Aprender tecnicas para manejar y resolver quejas de los clientes.
- Identificar y abordar las necesidades y expectativas de los clientes.
- Mejorar la satisfaccion del cliente y aumentar la lealtad a la empresa.
- Fomentar la confianza en la empresa mediante la mejora continua de la atencion al cliente.
- Conocer las implicaciones de la Ley SAC.

CONTENIDOS

CALIDAD EN ATENCION AL CLIENTE (ESPAGNA)

ATENCION Y GESTION TELEFONICA

UNIDAD - Elementos que intervienen en la comunicacion telefonica

- La imagen a traves del telefono
- Elementos que intervienen en la comunicacion telefonica
- La entonacion
- El lenguaje

UNIDAD - Actitudes al Telefono

- La escucha activa
- Actitudes al Telefono
- Reglas basicas de recepcion de llamadas

UNIDAD - Fases de la recepcion

- Planificacion
- Acogida
- Descubrir necesidades
- Accion
- Despedida

- Llamadas de peticion de informacion

UNIDAD - Tratamiento de reclamaciones

- Como reaccionar cuando un cliente grita por telefono
- ¿Cuando surge la reclamacion?
- La actitud frente a una reclamacion
- ¿Que hacer para tratar al cliente enfadado?

Documentacion

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 gestión de las quejas y reclamaciones

UNIDAD - 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