

criteria

Calidad en el servicio de atención al cliente



Objetivos

- Adquirir nociones generales sobre mercadotecnia, así como del funcionamiento de los distintos mercados.
- Comprender los distintos componentes que conforman el mercado: el producto, el cliente y el vendedor.
- Identificar las características generales de la atención al cliente, así como las fases y procesos que nos ayudan a llevarlo a cabo de una forma eficiente.
- Aprender las técnicas de vanguardia que poder aplicar a nivel profesional y que ayuden a mejorar la calidad en el servicio al cliente.
- Conocer los estilos de comunicación válidos y eficaces en la relación con el cliente, identificando también aquellos no deseables.
- Aprender las recomendaciones básicas para formular preguntas, y argumentar de forma eficaz y resolver las objeciones.

Contenidos y estructura del curso

1. BLOQUE 1: NOCIONES DE MERCADOTECNIA

INTRODUCCIÓN

EL MERCADO

- ¿Qué es el mercado?
- Tipos de mercado y características.
- Mercado y oportunidades de marketing.

EL PRODUCTO

- Concepto y tipos de producto.
- Dimensiones del producto.
- Ciclo de vida del producto.
- Posicionamiento del producto.

EL CLIENTE

- Características y comportamiento del consumidor.
- El proceso de decisión de compra.
- Factores del proceso general de decisión de compra.

EL VENDEDOR

- Características.
- Tipos de vendedor.
- Cualidades de un vendedor.

BLOQUE 2: LA ATENCIÓN AL CLIENTE

CONCEPTOS BÁSICOS

- Principios de la atención al cliente.
- Tipos de necesidades y cómo atenderlas.
- La importancia de la atención al cliente.

CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE

- Gestión de la calidad en la atención al cliente.
- Indicadores de satisfacción al cliente.
- El profesional de la atención al cliente.

FASES DEL SERVICIO AL CLIENTE

- Fases en la atención al cliente – la comunicación.
- La acogida de los clientes.
- La escucha y empatía en la atención al cliente.

BLOQUE 3: TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN

COMUNICACIÓN:

- Descripción.
- Niveles de comunicación.
- Elementos principales.
- Elementos que favorecen y dificultan la comunicación.

COMUNICACIÓN NO VERBAL:

- Descripción.
- Elementos generales.

Metodología

En Critería creemos que para que la formación e-Learning sea realmente exitosa, tiene que estar basada en contenidos 100% multimedia (imágenes, sonidos, vídeos, etc.) diseñados con criterio pedagógico y soportados en una plataforma que ofrezca recursos de comunicación como chats, foros y conferencias...Esto se logra gracias al trabajo coordinado de nuestro equipo e-Learning integrado por profesionales en pedagogía, diseño multimedia y docentes con mucha experiencia en las diferentes áreas temáticas de nuestro catálogo.

Perfil persona formadora

Esta acción formativa será impartida por un/a experto/a en el área homologado/a por Critería, en cumplimiento con los procedimientos de calidad, con experiencia y formación pedagógica.

*En Critería queremos estar bien cerca de ti, ayúdanos a hacerlo posible:
¡Suscríbete a nuestro blog y síguenos en redes sociales!*

Blog de Critería

