

criteria

Atención al cliente



Área: ATENCIÓN AL CLIENTE

Duración: 50h

Metodología: online

Objetivos

Capacitar a los trabajadores para formar parte de equipos competitivos en el mercado, y, rentables para su organización, mediante el desarrollo de las competencias adecuadas para ofrecer una atención al Cliente de calidad.

Contenidos y estructura del curso

Unidad Didáctica 1: Conceptos claves en la atención al Cliente.

- ¿Por qué un curso de atención al Cliente?
 - o Motivos por los cuales las empresas pierden Clientes.
- ¿Quiénes son los Clientes? El cambio de concepto con el paso de los años.
 - o ¿Quiénes son los Clientes?
- ¿Qué es la atención al Cliente?
 - o Conozcamos en profundidad a nuestros Clientes I.
 - o Conozcamos en profundidad a nuestros Clientes II.
 - o La importancia de la escucha activa.
 - o Mapa de empatía.
- Principios básicos de atención al Cliente.
 - o La calidad en la atención al Cliente.
 - o La implicación de todos los niveles de la empresarial.

Unidad Didáctica 2: Técnicas de atención al Cliente (I).

- Tipología de Clientes.
 - o Factores de influencia en la tipología de Clientes.
 - o Otras tipologías de Clientes.
- El trato con los Clientes: La importancia de la escucha activa.
 - o Recomendaciones para mejorar tu escucha activa.
 - o Herramientas en la escucha activa.
 - o Señales y signos no verbales de escucha activa.
 - o Preguntas en la escucha activa.
- Recomendaciones en el trato con los Clientes.
- Barreras en la comunicación.
 - o Barreras personales.
 - o Barreras físicas.
 - o Barreras semánticas.
 - o Otras barreras en la comunicación.
- La satisfacción del Cliente.
 - o Principales motivos de no satisfacción y sus consecuencias.

Unidad Didáctica 3: Técnicas de atención al Cliente (II).

- La comunicación verbal y no verbal.
 - o Pautas en la comunicación no verbal y actitudes en la comunicación con el Cliente.

- o Técnicas a utilizar en atención al Cliente.
- o Características del personal que atiende al Cliente.
- o Argumentaciones que debemos dar en relación con los Clientes.
- o Los estilos de comunicación. Especial énfasis en el estilo asertivo.
 - ¿Cómo comportarse ante las objeciones?
- o A modo de conclusión.
 - La atención telefónica y el uso del teléfono.
- o Pautas de actuación en la recepción y emisión de llamadas.
 - El tratamiento de las quejas y reclamaciones.
- o Quejas y reclamaciones: oportunidades de mejora.
- o Afrontando situaciones difíciles.
 - Herramientas de evaluación de la atención al Cliente en la empresa.

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

