


# criteria

## Atención al cliente



Área: ATENCIÓN AL CLIENTE  
Duración: 6h  
Metodología: online

### Objetivos

- Aprender las claves para mantener una relación positiva con los clientes.
- Conocer los diferentes tipos de clientes y los estilos de atención más adecuados para cada uno de ellos.
- Saber cómo poner en marcha la comunicación eficaz.
- Conocer los aspectos básicos asociados con el asesoramiento del cliente y la atención de quejas y reclamaciones.
- Practicar las principales habilidades sociales necesarias para la atención al cliente.

### Contenidos y estructura del curso

**1. UNIDAD.- La orientación al cliente** La orientación al cliente

**2. UNIDAD.- La comunicación con el cliente** La comunicación con el cliente Escuchar al cliente La importancia de la imagen Evitar una imagen negativa

**3. UNIDAD.- Comunicación verbal y no verbal** La expresión verbal La calidad de la voz Comunicación no verbal La oficina o establecimiento y el puesto de trabajo

**4. UNIDAD.- Actitud frente al cliente** Cómo 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 escéptico

**5. UNIDAD.- Tratamiento de quejas y reclamaciones** Gestionar las reclamaciones como una oportunidad Cómo rebajar el nivel de agresividad del cliente Reglas para atender correctamente las reclamaciones Puntos esenciales en la gestión de las quejas y reclamaciones

**Actividades Finales** Recomendaciones finales

### 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

