

La manera más sencilla de que crezca
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN
FORMACIÓN**



ATENCIÓN AL CIENTE, TRABAJO EN EQUIPO, COMUNICACIÓN Y MEJORA DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES

Modalidad:

presencial con una duración 8 horas

Objetivos:

ATENCIÓN AL CLIENTE

Aplicar técnicas de comunicación básica en distintas situaciones de atención y trato en función de distintos elementos, barreras, dificultades y alteraciones.

Adoptar actitudes y comportamientos que proporcionen una atención efectiva y de calidad de servicio al cliente en situaciones sencillas de atención básica en el punto de venta.

Aplicar técnicas de atención básica en distintas situaciones de demanda de información y solicitud de clientes.

Adoptar pautas de comportamiento asertivo adaptándolas a situaciones de reclamaciones y/o solicitudes de clientes en el punto de venta o reparto a domicilio.

TRABAJO EN EQUIPO Y COMUNICACIÓN PARA LA MEJORA DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES

Escuchar a las personas para comprenderles.

Abrirse para crear el dialogo.

Elegir los comportamientos de colaboración adecuados.

Contribuir a la cohesión y productividad de un equipo.

Aumentar la capacidad de cooperación de las personas.

Contenidos:



La manera más sencilla de que crezca
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN
FORMACIÓN**



ATENCIÓN AL CLIENTE:

Técnicas de comunicación con clientes

Introducción

Procesos de información y comunicación con clientes

Barreras en la comunicación con el cliente

Puntos fuertes y débiles en el proceso de comunicación

Elementos del proceso de comunicación efectiva

La escucha activa

Consecuencias de una comunicación no efectiva

Técnicas de atención básica a clientes

Introducción

Tipología de clientes

Comunicación verbal y no verbal

Pautas de comportamiento

Estilos de respuesta en la interacción verbal: asertivo, agresivo y no asertivo

Técnicas de asertividad

La atención telefónica

Tratamiento de cada una de las situaciones de atención básica

El proceso de atención de las reclamaciones en el establecimiento comercial o en el reparto domiciliario
91



La manera más sencilla de que crezca
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN
FORMACIÓN**



Pautas de comportamiento en el proceso de atención a las reclamaciones

Documentación de las reclamaciones e información que deben contener

La calidad de servicio en la atención al cliente

Introducción

Concepto y origen de la calidad

La gestión de la calidad en las empresas comerciales

El control y el aseguramiento de la calidad

La retroalimentación del sistema

La satisfacción del cliente

La motivación personal y la excelencia empresarial

La reorganización según criterios de calidad

Las Normas ISO 9000

TRABAJO EN EQUIPO, COMUNICACIÓN Y MEJORA DE RELACIONES INTERPERSONALES

1. Comunicación abierta y sincera

La franqueza: la vía más rápida a la resolución del problema.

Comunicar lo que sabe: su experiencia.

Transmitir mensajes compartiendo en lugar de asesorando.

Practicar la escucha real y hacer buenas preguntas.

2. Responsabilizarse y rendir cuentas

Comprender las decisiones que tomamos.



La manera más sencilla de que crezca
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN
FORMACIÓN**



Las razones inconscientes de nuestras elecciones.

Eliminar la culpa y la vergüenza.

La responsabilidad personal y la rendición de cuentas.

3. Mejorar el conocimiento de uno-mismo

Patrones de comportamiento y de relación interpersonal.

Tres áreas básicas de comportamiento comunes a todas las personas (Teoría FIRO).

¿Cómo afectan los comportamientos a la efectividad individual?

Aumentar la efectividad personal e interpersonal a través del feedback y la reflexión.

4. Grid de compatibilidad

Cómo afecta la compatibilidad entre las personas a la productividad.

La rigidez, enemigo del trabajo en equipo.

Trabajar con la diversidad.

Efectividad del trabajo en las etapas de desarrollo del equipo.