

La manera más sencilla de que crezca
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN
FORMACIÓN**



ATENCIÓN AL CLIENTE

Modalidad:

presencial con una duración 8 horas

Objetivos:

La atención telefónica al cliente es un aspecto muy importante, a través de este curso el alumnado podrá desarrollar habilidades comunicativas, así como descubrir puntos concretos aplicables que nos ayuden en la tarea de atención al público telefónico.

Atender al público y recalcar en los siguientes ámbitos: tienda de regalos, taller de coches, bar cafetería y parque de ocio infantil

Adoptar actitudes y comportamientos para personas con discapacidad 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 y comunicación básica para personas con discapacidad en distintas situaciones de atención y trato en función de distintos elementos, barreras, dificultades y alteraciones.

La formación se desarrollará procurando que todos los integrantes del grupo puedan interactuar de manera motivadora adaptándose el profesor a las necesidades del alumno.

Contenidos:

CALIDAD DE SERVICIO. ¿QUÉ ES CALIDAD?

Calidad y formación.

Actitudes y tipos de servicios.

Los 10 componentes básicos del buen servicio.

Satisfacción del cliente.

El cliente. detección de necesidades y expectativas.

ATENCIÓN AL CLIENTE



La manera más sencilla de que crezca
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN
FORMACIÓN**



Actitudes positivas para la venta.
La acogida.
La despedida.
Los diez mandamientos de la atención al cliente.
Clientes y situaciones difíciles.
Reclamaciones.
Atención telefónica.
El trabajo en equipo.

LAS OBJECIONES DEL CLIENTE

Definición de objeción.
Necesidad de la objeción en la venta.
Aspectos positivos y negativos de la objeción.
Origen y análisis de las objeciones.
Actitud del vendedor frente a las objeciones.
Tratamiento de las objeciones.
Técnicas de respuesta.

ACTITUD Y COMUNICACIÓN NO VERBAL.

Introducción.
¿Qué es la Comunicación no verbal?
Componentes de la Comunicación no verbal.
El contacto visual.
La postura y la posición.
Los gestos.
El apretón de manos.

FIDELIZACIÓN.

La importancia de la fidelización.
Programas de fidelización.
¿Por qué se pierden los clientes?

