

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?

