

La manera más sencilla de que crezca
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN
FORMACIÓN**



ATENCIÓN AL CLIENTE Y ORGANIZACIÓN DEL PERSONAL

Modalidad:

presencial con una duración 8 horas

Objetivos:

A/ ATENCIÓN AL CLIENTE

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.

B/ ORGANIZACIÓN DEL PERSONAL

Administrar y gestionar el tiempo de forma que permita a los profesionales alcanzar sus objetivos laborales.

Aprender las herramientas para optimizar la gestión del tiempo.

Analizar las habilidades necesarias para tener éxito en entornos de trabajo en los que exigen altas responsabilidades.

Descubrir y descartar los obstáculos que dificultan una correcta administración del tiempo.

C/ CONOCIMIENTOS DE CIERRE DE CAJA Y FACTURACIÓN

Contenidos:



La manera más sencilla de que crezca
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN
FORMACIÓN**



A/ ATENCIÓN AL CLIENTE

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

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.

Correcto servicio de mesa

LAS OBJECIONES DEL CLIENTE

Definición de objeción.

Necesidad de la objeción en la venta.



La manera más sencilla de que crezca
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN
FORMACIÓN**



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?

B/ ORGANIZACIÓN DEL PERSONAL

Planificación



La manera más sencilla de que crezca
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN
FORMACIÓN**



Tipos de planificación y características

La organización personal

Organización: Instrumentos y competencias

Organización y distribución por procesos

C/ CONOCIMIENTOS DE CIERRE DE CAJA Y FACTURACIÓN