



# Atención al Cliente (Comercio)

Código: 659530

Duración: 4.00 horas

## Descripción

---

Este curso está diseñado para brindar a los estudiantes las habilidades y conocimientos necesarios para brindar una excelente atención al cliente en el ámbito comercial.

A través de lecciones teóricas y prácticas, los estudiantes aprenderán sobre técnicas de venta, técnicas de comunicación eficaz, manejo de quejas y reclamaciones, y sobre cómo brindar un servicio excepcional al cliente.

## Objetivos

---

- Aprender técnicas de venta y cómo aplicarlas en un entorno comercial
- Conocer las mejores prácticas para la atención al cliente y cómo aplicarlas en el ámbito comercial
- Familiarizarse con las normativas y procedimientos específicos para brindar un servicio excepcional al cliente en el ámbito comercial
- Desarrollar habilidades prácticas en la atención al cliente en un ambiente simulado de un comercio
- Aplicar los conocimientos y habilidades aprendidos en un ambiente laboral real en el ámbito comercial

## **ATENCIÓN AL CLIENTE (COMERCIO)**

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

- La orientación al cliente

### **UNIDAD.- La comunicación con el cliente**

- La comunicación con el cliente
- Escuchar al cliente
- La importancia de la imagen
- Evitar una imagen negativa

### **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

### **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

### **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

