



Atención al Cliente (Comercio)

Código: 440143

Duración: 4.00 horas

Descripción

Hoy en día la calidad del servicio constituye una ventaja competitiva fundamental. Ya no es suficiente comprender la importancia que tiene la satisfacción del cliente. Para tener éxito debemos estar a la altura de las expectativas de nuestros clientes.

Este curso nos ayudará a focalizarnos hacia el cliente, y nos mostrará cómo podemos satisfacer sus necesidades, utilizando técnicas como la escucha activa y la detección de necesidades, con el fin de ser capaces de buscar los productos o servicios que solucionen dichas necesidades.

Conoceremos los diferentes tipos de clientes y los estilos de atención más adecuados para cada uno de ellos; aprenderemos los aspectos básicos asociados con el asesoramiento del cliente y la atención de quejas y reclamaciones; y practicaremos las principales habilidades sociales necesarias para la atención al cliente.

Objetivos

- Aprender las claves para mantener una relación positiva con los clientes.
- Conocer los diferentes tipos de clientes y los estilos de atención más adecuados para cada uno de ellos.
- Saber cómo poner en marcha la comunicación eficaz.
- Conocer los aspectos básicos asociados con el asesoramiento del cliente y la atención de quejas y reclamaciones.
- Practicar las principales habilidades sociales necesarias para la atención al cliente.

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

