



# Atención al Cliente

Código: 658788

Duración: 6.00 horas

## Descripción

---

El curso de Atención al Cliente es una excelente oportunidad para aquellos que deseen mejorar sus habilidades para interactuar con los clientes y brindarles un servicio excepcional.

A través de esta formación, los estudiantes aprenderán técnicas y estrategias para comprender las necesidades de los clientes, manejar las quejas y conflictos, y construir relaciones duraderas.

## Objetivos

---

- Comprender las necesidades y expectativas de los clientes y brindarles un servicio excepcional
- Aprender técnicas para manejar las quejas y conflictos de manera efectiva
- Desarrollar habilidades para comunicarse de manera clara y asertiva con los clientes
- Mejorar la capacidad para tomar decisiones y resolver problemas en situaciones de atención al cliente
- Aumentar la confianza en las habilidades de atención al cliente y mejorar la capacidad para construir relaciones duraderas con los clientes

### **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