



# Calidad en Atención al Cliente

 Duración: 10.00 horas

## Descripción

---

El presente curso trabaja diversos aspectos relacionados con la atención al cliente, ya sea por teléfono o personalmente. El uso del teléfono y la imagen de nuestra entidad, la calidad en el servicio de atención telefónica, la satisfacción del usuario como resultado de nuestra labor profesional de atención y servicio, la tipología de llamadas y cliente, o cómo tratar las llamadas de clientes &quot;difíciles&quot;;

Asimismo se trabaja la atención personal al cliente y la importancia que tiene nuestra imagen personal en el trato, también se estudia el tipo de comunicación verbal y no verbal, la manera de tratar con distintas tipologías de clientes y el tratamiento de quejas y reclamaciones.

El curso incluye diferentes vídeos de rol play y simulaciones.

## Objetivos

---

-Lograr ofrecer un servicio de atención y gestión telefónica óptimo para lograr alcanzar una comprensión profunda de desarrollo y aseguramiento de la bondad del servicio prestado a nuestros clientes.

-Conseguir un adecuado tratamiento personal al cliente, mostrando una imagen acorde con la empresa que se representa y atendiendo correctamente a las diversas tipologías del

cliente incluso en el caso de que presenten quejas y/o reclamaciones.

## Contenidos

---

Calidad en Atención al Cliente

### MÓDULO LA ATENCIÓN TELEFÓNICA AL CLIENTE

Introducción

- La imagen a través del teléfono
- Elementos que interviene en la comunicación telefónica
- La entonación
- La articulación
- El lenguaje
- El lenguaje positivo y negativo
- La escucha activa
- Actitudes al teléfono
- Actitud no defensiva
- Reglas básicas de recepción de llamadas
- Fases de la recepción
- Acogida
- Descubrir necesidades
- Acción

- Llamadas de petición de información
- Anunciamos actuación
- Tratamiento de reclamaciones

## MÓDULO LA ATENCIÓN PERSONAL AL CLIENTE

- La orientación al cliente
- La comunicación con el cliente
- Actividad: La Calidad en la Atención al Cliente
- Escuchar al cliente
- La importancia de la imagen
- Evitar una imagen negativa
- La expresión verbal
- La calidad de la voz
- Comunicación no verbal
- La oficina o establecimiento, y el puesto de trabajo
- Cómo tratar a nuestros clientes según su actitud
- El cliente que asiente o permanece en silencio
- El cliente impulsivo y el cliente indeciso
- Actividad: Las habilidades de comunicación en la atención al cliente
- 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
- Tratamiento de quejas y reclamaciones
- Recomendaciones finales
- Actividad: La Atención de Quejas y Reclamaciones