



Atención al cliente (sector financiero)

 Duración: 5.00 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.

El curso incluye diferentes vídeos de rol play y simulaciones.

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 (sector financiero)

- El cliente
 - I.- La orientación al cliente
 - II.- La orientación al cliente
 - I.- La comunicación con el cliente
 - II.- La comunicación con el cliente
- Escuchar al cliente
- La importancia de la imagen
- Evitar una imagen negativa
- Actividad: Fidelizar a los clientes superando sus expectativas previas
- Test 1
- Comunicación y actitud
 - La expresión verbal
 - La calidad de la voz
 - I.- Comunicación no verbal
 - II.- Comunicación no verbal
 - III.- Comunicación no verbal
 - I.- La oficina o establecimiento, y el puesto de trabajo
 - II.- La oficina o establecimiento, y el puesto de trabajo

- Actividad: Ganar credibilidad para conseguir la confianza de los clientes
- Cómo tratar a nuestros clientes según su actitud
- El cliente que asiente o permanece en silencio
- El cliente impulsivo y el cliente indeciso
- Actividad: La Calidad 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
- Test 2

- Quejas y reclamaciones
- I.- Tratamiento de quejas y reclamaciones
- II.- Tratamiento de quejas y reclamaciones
- III.- Tratamiento de quejas y reclamaciones
- IV.- Tratamiento de quejas y reclamaciones
- Actividad: Atención de Quejas y Reclamaciones
- Recomendaciones finales
- Test 3

- Documentación