

Curso

CALIDAD Y ATENCIÓN AL CLIENTE: EL TRATAMIENTO



MODALIDAD: DISTANCIA

DURACIÓN: 60 HORAS

DIRIGIDO A:

Personal de las pequeñas y medianas empresas, que tengan relación directa con clientes internos o externos, y deseen mejorar sus conocimientos y habilidades en temas relacionados con la atención y satisfacción de las demandas de sus clientes.

OBJETIVOS GENERALES:

- Dominar las destrezas que mejoren la atención y comunicación con los clientes.
- Desarrollar conocimientos, habilidades y actitudes de los/as participantes para atender a los clientes con eficacia y calidad.
- Conocer los factores clave de interacción con el cliente que determina una relación óptima.
- Utilizar técnicas específicas para mejorar la comunicación en la atención al cliente tanto de forma presencial como telefónica.

CONTENIDOS:

ESTRATEGIAS PARA ATENDER AL CLIENTE

1. Aplicar técnicas y estrategias que facilitan la comunicación en la atención al cliente.
2. Emplear la habilidad de escucha activa que mejorará la comunicación telefónica y presencial en la atención al cliente.

LA ATENCIÓN TELEFÓNICA AL CLIENTE

1. Tácticas para mantener una impresión positiva en la conversación telefónica.
2. Formular preguntas estratégicas para recabar información.

DETECCIÓN DE LAS NECESIDADES DEL CLIENTE.

1. Dar respuesta a las preguntas del cliente.
2. Adecuación de las respuestas a las características y los conocimientos del cliente.
3. Sensibilidad con la demanda del cliente.
 - a. En función del presupuesto del cliente.
 - b. En función del tiempo disponible.
 - c. En función de los requerimientos específicos.

INVOLUCRACIÓN DEL CLIENTE EN EL PROCESO

1. Realizar preguntas para descubrir sus necesidades.
2. Búsqueda de soluciones a los problemas planteados.
3. Facilitar información y hacer que se sienta importante.
4. Investigar los modos de satisfacer a los clientes.