Atención Al Cliente

Área: Servicios a la comunidad
Modalidad: Teleformación
Duración: 60 h
Precio: 420.00€

Curso Bonificable
Contactar
Recomendar
Matricularme

OBJETIVOS

Objetivo General Capacitar a los trabajadores para formar parte de equipos competitivos en el mercado, y, rentables para su organización, mediante el desarrollo de las competencias adecuadas para ofrecer una atención al Cliente de calidad. Objetivos Específicos Concienciar del verdadero papel que tienen los Clientes en las organizaciones. Distinguir los conceptos esenciales de la Atención al Cliente Aprender el verdadero significado de toda Atención al Cliente y todo lo que ella comprende. Identificar la Atención al Cliente como el factor clave de las empresas para su permanencia en el mercado. Concienciar del papel que juega en este sentido todo el personal de una organización. Diferenciar un servicio de calidad y unos excelentes resultados de una mediocre Atención al Cliente. Concienciar del verdadero papel que tienen los Clientes en las organizaciones. Diferenciar los distintos tipos de Clientes que podemos encontrarnos y la forma en la que debemos proceder con ellos. Aprender a escuchar activamente, la forma de mostrar interés, y cómo tratar a los Clientes en la relación con ellos. Diferenciar comunicación verbal y no verbal y compaginarlas correctamente. Eliminar comportamientos y gestos negativos de cara al Cliente. Aprender a usar el estilo asertivo en la comunicación con los Clientes. Aprender las técnicas que debe emplear un profesional de Atención al Cliente. Saber gestionar adecuadamente las quejas y reclamaciones que nos presenten

CONTENIDOS

Unidad 1: Conceptos claves en la atención al Cliente ¿Por qué un curso de atención al Cliente? ¿Quiénes son los Clientes? El cambio de concepto con el paso de los años ¿Qué es la atención al Cliente? Principios básicos de atención al Cliente La calidad en la atención al Cliente Unidad 2: Técnicas de atención al Cliente (I) Tipología de Clientes El trato con los Clientes: La importancia de la escucha activa Recomendaciones en el trato con los Clientes Barreras en la comunicación La satisfacción del Cliente Unidad 3: Técnicas de atención al Cliente (II) La comunicación verbal y no verbal ¿Cómo comportarse ante las objeciones? La atención telefónica y el uso del teléfono El tratamiento de las quejas y reclamaciones Herramientas de evaluación de la atención al Cliente en la empresa

METODOLOGIA

- **Total libertad de horarios** para realizar el curso desde cualquier ordenador con conexión a Internet, **sin importar el sitio desde el que lo haga**. Puede comenzar la sesión en el momento del día que le sea más conveniente y dedicar el tiempo de estudio que estime más oportuno.
- En todo momento contará con un el **asesoramiento de un tutor personalizado** que le guiará en su proceso de aprendizaje, ayudándole a conseguir los objetivos establecidos.
- **Hacer para aprender**, el alumno no debe ser pasivo respecto al material suministrado sino que debe participar, elaborando soluciones para los ejercicios propuestos e interactuando, de forma controlada, con el resto de usuarios.
- **El aprendizaje se realiza de una manera amena y distendida**. Para ello el tutor se comunica con su alumno y lo motiva a participar activamente en su proceso formativo. Le facilita resúmenes teóricos de los contenidos y, va controlando su progreso a través de diversos ejercicios como por ejemplo: test de autoevaluación, casos prácticos, búsqueda de información en Internet o participación en debates junto al resto de compañeros.
- **Los contenidos del curso se actualizan para que siempre respondan a las necesidades reales del mercado.** El departamento multimedia incorpora gráficos, imágenes, videos, sonidos y elementos interactivos que complementan el

aprendizaje del alumno ayudándole a finalizar el curso con éxito.

REQUISITOS

Los requisitos técnicos mínimos son:

- Navegador Microsoft Internet Explorer 8 o superior, Mozilla Firefox 52 o superior o Google Chrome 49 o superior. Todos ellos tienen que tener habilitadas las cookies y JavaScript.
- Resolución de pantalla de 1024x768 y 32 bits de color o superior.