

Categorías: Comercio y marketing

OBJETIVOS

Proporcionar habilidades, recursos y técnicas para mejorar la relación y el trato con el cliente y satisfacer sus expectativas, mejorando la calidad en el servicio prestado. - Reconocer la importancia de la atención al cliente en las organizaciones. - Prestar un servicio de calidad en la atención al cliente. - Comunicarse con los clientes utilizando los recursos más adecuados en cada caso. - Atender adecuadamente las quejas y reclamaciones de los consumidores.

CONTENIDOS

Importancia de la atención al cliente Introducción. Todos somos clientes. Principios de la atención al cliente. - Disposición previa. - Respeto y amabilidad. - Indicación en la respuesta. - Servicio al cliente. - Vocabulario adecuado. Concepto de calidad útil y coste de la no calidad. - Concepto y origen de la calidad. - La retroalimentación del sistema. Tipos de necesidades y cómo atenderlas. - Detección de las necesidades del consumidor. - Clasificación de las necesidades según distintos tipos de criterios. - Hábitos y comportamiento del consumidor: variables internas y externas que influyen en el consumidor. Los trabajadores y la atención al cliente. El trato personalizado. El servicio de atención al cliente. Resumen. Calidad en la atención al cliente Introducción. Planificación y organización de la atención al cliente. - Gestión de las relaciones con los clientes. Gestión de la calidad en la atención al cliente. Cliente interno y externo. Indicadores de satisfacción al cliente. - Elementos que conforman la satisfacción del cliente. Potencial para el trato con clientes. El profesional de la atención al cliente. Cualificación, formación y motivación. - La motivación personal y la excelencia empresarial. Resumen. La comunicación. Fases en la atención al cliente Introducción. Conocer los productos, conocer los clientes. Fases en la atención al cliente: presentación, acogida, atención, información, cierre y despedida. La escucha y empatía. - La escucha activa: concepto, utilidades y ventajas de la escucha efectiva. - Empatía. ¿Cómo expresar la empatía? Técnicas de comunicación verbal, no verbal, telefónica y escrita. - Comunicación verbal. - Comunicación no verbal. - Comunicación telefónica. - Comunicación escrita. Resumen. Atención de quejas y reclamaciones Introducción. Entender cómo manejar las quejas. Situaciones en la atención al cliente: clientes difíciles, quejas y reclamaciones. - Autocontrol. - Tratamiento de cada una de las situaciones de atención básica. Enfoques para resolver la situación. Proceso de resolución de la situación conflictiva. Conducta asertiva y sus técnicas. Resumen.

