

Categorías: Comercio y marketing

OBJETIVOS

Conocer los principios básicos en relación con la atención, satisfacción y orientación al cliente, haciendo uso de diferentes estrategias tanto comunicativas como de servicio para lograr alcanzar su fidelización. - Identificar la perspectiva más adecuada para que una organización sea orientada al cliente. - Reconocer modelos de empresa enfocados a la mejora de la organización orientada al cliente. - Aplicar herramientas para conocer al cliente y sus necesidades y mejorar así el servicio. - Transformar los indicadores de clientes insatisfechos en oportunidades para la mejora y el desarrollo de la organización. - Emplear diferentes programas de fidelización basados en calidad. - Examinar habilidades comunicativas que se consideren fundamentales a la hora de orientar y tratar con el cliente.

CONTENIDOS

Principios básicos de la atención al cliente Perspectiva de la orientación al cliente. La empresa dirigida al cliente. Servicio al cliente. Conocer al cliente. El personal de la empresa. Satisfacción del cliente Estudio y evaluación de la satisfacción del cliente. Clientes insatisfechos. Fidelización del cliente ¿Qué es la fidelización? La calidad en el servicio: clientes prescriptores. El seguimiento del cliente. Programas de fidelización. Habilidades en la atención al cliente Escucha activa. Comunicación verbal. Comunicación no verbal. Quejas y reclamaciones.

