

Categorías: Comercio y marketing

OBJETIVOS

- Comprender las necesidades y expectativas de los clientes y brindarles un servicio excepcional
- Aprender técnicas para manejar las quejas y conflictos de manera efectiva
- Desarrollar habilidades para comunicarse de manera clara y asertiva con los clientes
- Mejorar la capacidad para tomar decisiones y resolver problemas en situaciones de atención al cliente
- Aumentar la confianza en las habilidades de atención al cliente y mejorar la capacidad para construir relaciones duraderas con los clientes

CONTENIDOS

ATENCIÓN AL CLIENTE

UNIDAD.- La orientación al cliente

- La orientación al cliente

UNIDAD.- La comunicación con el cliente

- La comunicación con el cliente
- Escuchar al cliente
- La importancia de la imagen
- Evitar una imagen negativa

UNIDAD.- Comunicación verbal y no verbal

- La expresión verbal
- La calidad de la voz
- Comunicación no verbal
- La oficina o establecimiento y el puesto de trabajo

UNIDAD.- Actitud frente al cliente

- Como tratar a nuestros clientes según su actitud
- El cliente que asiente o permanece en silencio
- El cliente impulsivo y el cliente indeciso
- 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 esceptico

UNIDAD.- Tratamiento de quejas y reclamaciones

- Gestionar las reclamaciones como una oportunidad
- Como rebajar el nivel de agresividad del cliente
- Reglas para atender correctamente las reclamaciones
- Puntos esenciales en la gestión de las quejas y reclamaciones

Actividades Finales

- Recomendaciones finales

