

Categorías: Comercio y marketing

OBJETIVOS

- Aprender técnicas de venta y como aplicarlas en un entorno comercial
- Conocer las mejores prácticas para la atención al cliente y como aplicarlas en el ámbito comercial
- Familiarizarse con las normativas y procedimientos específicos para brindar un servicio excepcional al cliente en el ámbito comercial
- Desarrollar habilidades prácticas en la atención al cliente en un ambiente simulado de un comercio
- Aplicar los conocimientos y habilidades aprendidos en un ambiente laboral real en el ámbito comercial

CONTENIDOS

ATENCIÓN AL CLIENTE (COMERCIO)

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 escéptico

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

