

Categorías: Comercio y marketing

OBJETIVOS

- Mejorar las habilidades de comunicación y escucha activa para brindar un servicio excepcional al cliente
- Aprender técnicas para manejar y resolver conflictos de manera eficaz
- Adquirir conocimientos específicos sobre productos y servicios financieros para poder brindar un asesoramiento adecuado a los clientes
- Desarrollar habilidades para identificar las necesidades del cliente y ofrecer soluciones personalizadas
- Mejorar la capacidad de trabajar en equipo y colaborar con otros miembros del personal para brindar un servicio integral al cliente

CONTENIDOS

ATENCIÓN AL CLIENTE (SECTOR FINANCIERO)

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

