

Categorías: Comercio y marketing

OBJETIVOS

- Comprender los principios fundamentales de la calidad en la atención al cliente.
- Desarrollar habilidades para comunicarse eficazmente con los clientes.
- Aprender técnicas para manejar y resolver quejas de los clientes.
- Identificar y abordar las necesidades y expectativas de los clientes.
- Mejorar la satisfacción del cliente y aumentar la lealtad a la empresa.
- Fomentar la confianza en la empresa mediante la mejora continua de la atención al cliente.

CONTENIDOS

ATENCIÓN Y GESTIÓN TELEFÓNICA

UNIDAD.- Elementos que intervienen en la comunicación telefónica

- La imagen a través del teléfono
- Elementos que intervienen en la comunicación telefónica
- La entonación
- El lenguaje

UNIDAD.- Actitudes al Teléfono

- La escucha activa
- Actitudes al Teléfono
- Reglas básicas de recepción de llamadas

UNIDAD.- Fases de la recepción

- Planificación
- Acogida
- Descubrir necesidades
- Acción
- Despedida
- Llamadas de petición de información

UNIDAD.- Tratamiento de reclamaciones

- Como reaccionar cuando un cliente grita por teléfono
- ¿Cuándo surge la reclamación?
- La actitud frente a una reclamación
- ¿Qué hacer para tratar al cliente enfadado?

Documentación

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

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 polemico
- 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