

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.
- Conocer las implicaciones de la Ley SAC.

CONTENIDOS

CALIDAD EN ATENCION AL CLIENTE (ESPAGNA)

ATENCION Y GESTION TELEFONICA

UNIDAD.- Elementos que intervienen en la comunicacion telefonica

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

UNIDAD.- Actitudes al Telefono

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

UNIDAD.- Fases de la recepcion

- 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?

Documentacion

ATENCION AL CLIENTE

UNIDAD.- La orientacion al cliente

- La orientación al cliente

UNIDAD.- La comunicacion con el cliente

- La comunicación con el cliente
- Escuchar al cliente

- La importancia de la imagen info@critera.es | MAD: 91 571 21 39 | BCN: 93 265 26 77
- Evitar una imagen negativa

UNIDAD.- Comunicacion verbal y no verbal

La expresion verbal

La calidad de la voz

Comunicacion no verbal

criteria

- La oficina o establecimiento y el puesto de trabajo
-

UNIDAD.- Actitud frente al cliente

- Como tratar a nuestros clientes segun 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 gestion de las quejas y reclamaciones

UNIDAD.- Ley SAC

- Introduccion a la #LeySAC
- Nuevos Estandares de Calidad en la Atencion al Cliente segun la #LeySAC
- Obligaciones para empresas y regimen sancionador #LeySAC
- ¿Que mejora la nueva #LeySAC?

Actividades Finales

- Recomendaciones finales