

Atención al Cliente

Cliente Satisfecho = Oportunidad De Negocio

No hay empresa viable sin calidad de servicio, y es fundamental estudiar cómo la percibe el cliente y dominar los métodos que vamos a utilizar para ofrecérsela. La atención que mejor se valora y más se agradece es la que se recibe de forma personal, aquella que nos hace sentir diferentes y únicos y para conseguirlo tenemos que fijar los intereses de los clientes como centro de nuestra atención.

Con cada cliente satisfecho con nuestros productos y nuestra calidad de servicio las oportunidades de negocio se multiplican. Nuestros clientes se convierten en los mejores embajadores de nuestro negocio al recomendar nuestros servicios a su círculo de contactos: Cliente Satisfecho = Oportunidad De Negocio.

1. Modalidad:

- ✓ Presencial

2. Objetivos:

A la finalización del curso, los participantes serán capaces de conocer y utilizar:

- ✓ Qué es la Atención al Cliente
- ✓ Las herramientas más comunes en la Atención al Cliente
- ✓ Atención telefónica
- ✓ Atención presencial
- ✓ Gestión del correo electrónico
- ✓ Acercamiento a la gestión de quejas y reclamaciones

3. Duración:

- ✓ Duración: 20 horas

4. Programación Formativa:

Módulo I. Un cliente satisfecho.

1. Quiénes son nuestros clientes
2. La importancia de un cliente satisfecho

3. Elementos claves de la satisfacción del cliente

- 3.1. Imagen y política de empresa
- 3.2. Productos y servicios
- 3.3. Actitud personal
- 3.4. Necesidades reales y futuras
- 3.5. Atención personalizada

4. Qué es la Atención al Cliente

Módulo II. Conocimiento de las herramientas para la Atención al Cliente.

- 1. La importancia de la comunicación
- 2. Tipos de comunicación
- 3. Comunicación VERBAL: claves y estrategias
- 4. Comunicación NO VERBAL: claves y estrategias
- 5. Asertividad y empatía
- 6. Cómo influir en el cliente

Módulo III. La atención al cliente: telefónica y presencial. Gestión del correo electrónico.

- 1. Modelo de atención al cliente:
- 2. Práctica. Atención TELEFÓNICA: modelo y herramientas
- 3. Práctica. Atención PRESENCIAL: modelo y herramientas
- 4. Gestión del correo electrónico

Módulo IV. Quejas y reclamaciones: un cliente que se queja, es un cliente que nos da una segunda oportunidad

- 1. Qué es una queja y una reclamación
- 2. Cómo actuar en caso de que sucedan
- 3. Compromisos
- 4. Seguimiento
- 5. Análisis: prevención
- 6. Reclamación igual a mejora

5. Metodología

- ✓ Se basará en la exposición de conceptos teóricos reforzados con *roleplays* y ejercicios adaptados a las necesidades del prescriptor.