



Atención al Cliente

Objetivos

□ **Objetivo General**

- Capacitar a los trabajadores para formar parte de equipos competitivos en el mercado, y, rentables para su organización, mediante el desarrollo de las competencias adecuadas para ofrecer una atención al Cliente de calidad.

□ **Objetivos Específicos**

- Concienciar del verdadero papel que tienen los Clientes en las organizaciones.
- Distinguir los conceptos esenciales de la Atención al Cliente
- Aprender el verdadero significado de toda Atención al Cliente y todo lo que ella comprende.
- Identificar la Atención al Cliente como el factor clave de las empresas para su permanencia en el mercado.
- Concienciar del papel que juega en este sentido todo el personal de una organización.
- Diferenciar un servicio de calidad y unos excelentes resultados de una mediocre Atención al Cliente.
- Concienciar del verdadero papel que tienen los Clientes en las organizaciones.
- Diferenciar los distintos tipos de Clientes que podemos encontrarnos y la forma en la que debemos proceder con ellos.
- Aprender a escuchar activamente, la forma de mostrar interés, y cómo tratar a los Clientes en la relación con ellos.
- Diferenciar comunicación verbal y no verbal y compaginarlas correctamente.
- Eliminar comportamientos y gestos negativos de cara al Cliente.
- Aprender a usar el estilo asertivo en la comunicación con los Clientes.
- Aprender las técnicas que debe emplear un profesional de Atención al Cliente.
- Saber gestionar adecuadamente las quejas y reclamaciones que nos presenten.

Contenidos

50 horas	Atención al Cliente
15 horas	<ul style="list-style-type: none"> □ Unidad 1: Conceptos claves en la atención al Cliente <ul style="list-style-type: none"> • ¿Por qué un curso de atención al Cliente? • ¿Quiénes son los Clientes? El cambio de concepto con el paso de los años • ¿Qué es la atención al Cliente? • Principios básicos de atención al Cliente • La calidad en la atención al Cliente
20 horas	<ul style="list-style-type: none"> □ Unidad 2: Técnicas de atención al Cliente (I) <ul style="list-style-type: none"> • Tipología de Clientes • El trato con los Clientes: La importancia de la escucha activa • Recomendaciones en el trato con los Clientes • Barreras en la comunicación • La satisfacción del Cliente
15 horas	<ul style="list-style-type: none"> □ Unidad 3: Técnicas de atención al Cliente (II) <ul style="list-style-type: none"> • La comunicación verbal y no verbal • ¿Cómo comportarse ante las objeciones? • La atención telefónica y el uso del teléfono • El tratamiento de las quejas y reclamaciones • Herramientas de evaluación de la atención al Cliente en la empresa
50 horas	3 unidades didácticas