Atención básica al cliente

Modalidad: Online

Duración: 56h

Objetivos:

Aplicar técnicas de comunicación básica en distintas situaciones de atención y trato en función de distintos elementos, barreras, dificultades y alteraciones.
Adoptar actitudes y comportamientos que proporcionen una atención efectiva y de calidad de servicio al cliente en situaciones sencillas de atención básica en el punto de venta.
Aplicar técnicas de atención básica en distintas situaciones de demanda de información y solicitud de clientes.
Adoptar pautas de comportamiento asertivo adaptándolas a situaciones de reclamaciones y/o solicitudes de clientes en el punto de venta o reparto a domicilio.

Contenidos:

Técnicas de comunicación con clientes
Introducción
Procesos de información y comunicación con clientes
Barreras en la comunicación con el cliente
Puntos fuertes y débiles en el proceso de comunicación
Elementos del proceso de comunicación efectiva
La escucha activa
Consecuencias de una comunicación no efectiva
Resumen

Técnicas de atención básica a clientes
Introducción
Tipología de clientes
Comunicación verbal y no verbal
Pautas de comportamiento
Estilos de respuesta en la interacción verbal: asertivo, agresivo y no asertivo
Técnicas de asertividad
La atención telefónica
Tratamiento de cada una de las situaciones de atención básica
El proceso de atención de las reclamaciones en el establecimiento comercial o en el

reparto domiciliario
Pautas de comportamiento en el proceso de atención a las reclamaciones
Documentación de las reclamaciones e información que deben contener
Resumen

La calidad de servicio en la atención al cliente
Introducción
Concepto y origen de la calidad
La gestión de la calidad en las empresas comerciales
El control y el aseguramiento de la calidad
La retroalimentación del sistema
La satisfacción del cliente
La motivación personal y la excelencia empresarial
La reorganización según criterios de calidad
Las Normas ISO 9000
Resumen