

Atención al cliente y calidad en el servicio

Modalidad: Online
Duración: 28 horas

Objetivos:

Proporcionar habilidades, recursos y técnicas para mejorar la relación y el trato con el cliente y satisfacer sus expectativas, mejorando la calidad en el servicio prestado.
Reconocer la importancia de la atención al cliente en las organizaciones.
Prestar un servicio de calidad en la atención al cliente.
Comunicarse con los clientes utilizando los recursos más adecuados en cada caso.
Atender adecuadamente las quejas y reclamaciones de los consumidores.

Contenidos:

IMPORTANCIA DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE

Introducción.

Todos somos clientes.

Principios de la atención al cliente.

- Disposición previa.
- Respeto y amabilidad.
- Indicación en la respuesta.
- Servicio al cliente.

- Vocabulario adecuado.

Concepto de calidad útil y coste de la no calidad.

- Concepto y origen de la calidad.
- La retroalimentación del sistema.

Tipos de necesidades y cómo atenderlas.

- Detección de las necesidades del consumidor.
- Clasificación de las necesidades según distintos tipos de criterios.
- Hábitos y comportamiento del consumidor: variables internas y externas que influyen en el consumidor.

Los trabajadores y la atención al cliente. El trato personalizado.

El servicio de atención al cliente.

Resumen.

CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE

Introducción.

Planificación y organización de la atención al cliente.

- Gestión de las relaciones con los clientes.

Gestión de la calidad en la atención al cliente.

Cliente interno y externo.

Indicadores de satisfacción al cliente.

- Elementos que conforman la satisfacción del cliente.

Potencial para el trato con clientes.

El profesional de la atención al cliente. Cualificación, formación y motivación.

- La motivación personal y la excelencia empresarial.

Resumen.

LA COMUNICACIÓN. FASES EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE

Introducción.

Conocer los productos, conocer los clientes.

Fases en la atención al cliente: presentación, acogida, atención, información, cierre y despedida.

La escucha y empatía.

- La escucha activa: concepto, utilidades y ventajas de la escucha efectiva.

- Empatía. ¿Cómo expresar la empatía?

Técnicas de comunicación verbal, no verbal, telefónica y escrita.

- Comunicación verbal.

- Comunicación no verbal.

- Comunicación telefónica.

- Comunicación escrita.

Resumen.

ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

Introducción.

Entender cómo manejar las quejas.

Situaciones en la atención al cliente: clientes difíciles, quejas y reclamaciones.

- Autocontrol.

- Tratamiento de cada una de las situaciones de atención básica.

Enfoques para resolver la situación.

Proceso de resolución de la situación conflictiva.

Conducta asertiva y sus técnicas.

Resumen.

