

ATENCIÓN AL CLIENTE Y CALIDAD DEL SERVICIO

Finalidad:

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.

Programación:

1. IMPORTANCIA DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE

- 1.1. Todos somos clientes.
- 1.2. Principios de la atención al cliente.
- 1.3. Concepto de calidad útil y coste de la no calidad.
- 1.4. Tipos de necesidades y cómo atenderlas.
- 1.5. Los trabajadores y la atención al cliente.
- 1.6. Trato personalizado.

2. CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE

- 2.1. Planificación de la atención al cliente.
- 2.2. Organización de la atención al cliente.
- 2.3. Gestión de la calidad en la atención al cliente.
- 2.4. Cliente interno y externo.
- 2.5. Indicadores de satisfacción al cliente.
- 2.6. Potencial para el trato con clientes.
- 2.7. El profesional de la atención al cliente.
- 2.8. Cualificación, formación y motivación.

3. LA COMUNICACIÓN. FASES EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE

- 3.1. Conocer los productos, conocer los clientes.
- 3.2. Fases en la atención al cliente – la comunicación.

3.3. La acogida.

3.4. La escucha y empatía.

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

4. ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

4.1. Entender cómo manejar las quejas.

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

4.3. Enfoques para resolver la situación.

4.4. Proceso de resolución de la situación conflictiva.

4.5. Conducta asertiva y sus técnicas.