

Atención al cliente, 6 horas

Objetivos

- Aprender las claves para mantener una relación positiva con los clientes.
- Conocer los diferentes tipos de clientes y los estilos de atención más adecuados para cada uno de ellos.
- Saber cómo poner en marcha la comunicación eficaz.
- Conocer los aspectos básicos asociados con el asesoramiento del cliente y la atención de quejas y reclamaciones.
- Practicar las principales habilidades sociales necesarias para la atención al cliente.

Temario

- La orientación al cliente
- La comunicación con el cliente
- Escuchar al cliente
- La importancia de la imagen
- Evitar una imagen negativa
- La expresión verbal
- La calidad de la voz
- Comunicación no verbal
- La oficina o establecimiento, y el puesto de trabajo
- Cómo tratar a nuestros clientes según su actitud
- El cliente que asiente o permanece en silencio
- El cliente impulsivo y el cliente indeciso
- El cliente que se da importancia y lo sabe todo
- El cliente riguroso y minucioso
- El cliente rudo y polémico
- El cliente hablador
- El cliente desconfiado y escéptico
- Tratamiento de quejas y reclamaciones
- Recomendaciones finales