



ATENCIÓN AL CLIENTE

Horas:
30 h.

Modalidad:
Presencial

Requisitos académicos:
Nivel 1 (Sin requisitos académicos)

Marketing, comercio y ventas

¿QUÉ APRENDERÁS?

Aprenderás a comunicarte de forma eficaz con los clientes, aplicando técnicas y habilidades que mejoran la calidad del servicio y la experiencia del consumidor. Conocerás cómo adaptar tu estilo comunicativo a diferentes perfiles de cliente, gestionar objeciones y reclamaciones, y mantener una actitud positiva y profesional en todo momento. Este curso te ayudará a reforzar tu orientación al cliente, mejorar tus competencias interpersonales y ofrecer un trato cercano, empático y alineado con los valores de la empresa.

OBJETIVOS

Aplicar técnicas y habilidades de comunicación que favorezcan una atención de calidad al cliente en los procesos de venta.

PROGRAMA FORMATIVO

1. La comunicación efectiva en situaciones profesionales de atención al cliente (20 h)

- Elementos que conforman la comunicación efectiva.
- Técnicas de escucha activa y empática.
- Barreras en la comunicación y cómo superarlas.
- Tipos de respuestas: agresiva, pasiva y asertiva.
- Comunicación verbal y no verbal en la atención al cliente.
- Imagen personal e imagen corporativa.
- Comunicación escrita: redacción clara, ortografía y estilo profesional.

www.feda.es/formacion



2. El cliente en el proceso de venta (10 h)

- Identificación y clasificación de tipos de clientes.
- Estrategias de comunicación adaptadas al cliente y al canal.
- Elaboración de argumentos de venta y gestión de objeciones.
- Atención y fidelización del cliente.
- Gestión de llamadas telefónicas y comunicación cortés y profesional.
- Normas de seguridad, confidencialidad y registro de la información.

www.feda.es/formacion