

## **ATENCIÓN AL CLIENTE**

**MODALIDAD:** PRESENCIAL

**DURACIÓN:** 40 HORAS

**REQUISITOS ACADÉMICOS:** NIVEL 2 (ESO)

### **OBJETIVOS GENERALES:**

1. ESTABLECER LAS TÉCNICAS NECESARIAS PARA PROPORCIONAR UN SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE MODO QUE ÉSTE SIENTA SUS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS SATISFECHAS.
2. DESARROLLAR ESTRATEGIAS PARA ATENDER QUEJAS Y RECLAMACIONES DE LA FORMA MÁS ADECUADA Y CORRECTA, INCIDIENDO EN LA MEJORA DE LA CALIDAD DE LA EMPRESA.

### **PROGRAMA FORMATIVO:**

1. EL LENGUAJE, ESTILO, EXPRESIONES Y PALABRAS; CONTENIDO DEL LENGUAJE, ELECCIÓN DE PALABRAS Y EXPRESIONES, ENTONACIÓN Y ACTITUD.
2. LA COMUNICACIÓN; MENSAJE, MEDIO Y CANAL. ESCUCHA ACTIVA Y COMUNICACIÓN VERBAL.
3. LAS EMOCIONES; BARRERAS EN LA COMUNICACIÓN, GESTIÓN DE CONFLICTOS, EMPATÍA, ASERTIVIDAD, CONOCIMIENTO DEL PRODUCTO.
4. ATENCIÓN AL CLIENTE; TOPOLOGÍA DE CLIENTES, MODALIDADES DE ATENCIÓN AL CLIENTE, PROGRAMAS DE FIDELIZACIÓN DEL CLIENTE...ETC
5. GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES; FASES EN EL TRATAMIENTO DE QUEJAS, TÉCNICAS DE ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN, ESTRATEGIAS ANTE SITUACIONES DE CONFLICTO.