

Programa formativo

COMERCIO Y MARKETING



Atención básica al cliente

Duración: 50 horas



Grupo Glorieta

Grupo Glorieta garantiza toda la formación impartida y la gestión de bonificaciones que realiza como entidad organizadora.

Objetivos

Aplicar técnicas de comunicación básica en distintas situaciones de atención y trato en función de distintos elementos, barreras, dificultades y alteraciones.

Adoptar actitudes y comportamientos que proporcionen una atención efectiva y de calidad de servicio al cliente en situaciones sencillas de atención básica en el punto de venta.

Aplicar técnicas de atención básica en distintas situaciones de demanda de información y solicitud de clientes.

Adoptar pautas de comportamiento asertivo adaptándolas a situaciones de reclamaciones y/o solicitudes de clientes en el punto de venta o reparto a domicilio.

Contenidos

Técnicas de comunicación con clientes

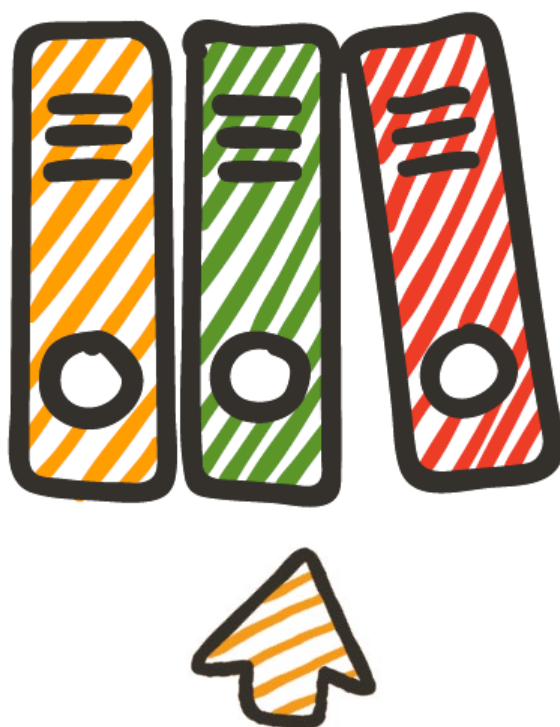
- Introducción
- Procesos de información y comunicación con clientes
- Barreras en la comunicación con el cliente
- Puntos fuertes y débiles en el proceso de comunicación
- Elementos del proceso de comunicación efectiva
- La escucha activa Consecuencias de una comunicación no efectiva
- Resumen

Técnicas de atención básica a clientes

- Introducción
- Tipología de clientes
- Comunicación verbal y no verbal Pautas de comportamiento
- Estilos de respuesta en la interacción verbal: asertivo, agresivo y no asertivo
- Técnicas de asertividad La atención telefónica
- Tratamiento de cada una de las situaciones de atención básica
- El proceso de atención de las reclamaciones en el establecimiento comercial o en el reparto domiciliario
- Pautas de comportamiento en el proceso de atención a las reclamaciones
- Documentación de las reclamaciones e información que deben contener
- Resumen

La calidad de servicio en la atención al cliente

- Introducción
- Concepto y origen de la calidad
- La gestión de la calidad en las empresas comerciales
- El control y el aseguramiento de la calidad
- La retroalimentación del sistema
- La satisfacción del cliente
- La motivación personal y la excelencia empresarial
- La reorganización según criterios de calidad
- Las Normas ISO 9000
- Resumen



ACCESO AL CATÁLOGO GENERAL DE CURSOS

Para más información:



Grupo Glorieta

965 789 115

www.grupoglorieta.com

fcontinua@grupoglorieta.com