

Programa formativo

COMERCIO Y MARKETING



Orientación al cliente

Duración: 30 horas



Grupo Glorieta

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

Objetivos

- Conocer los principios básicos en relación con la atención, satisfacción y orientación al cliente, haciendo uso de diferentes estrategias tanto comunicativas como de servicio para lograr alcanzar su fidelización.
- Identificar la perspectiva más adecuada para que una organización sea orientada al cliente.
- Reconocer modelos de empresa enfocados a la mejora de la organización orientada al cliente.
- Aplicar herramientas para conocer al cliente y sus necesidades y mejorar así el servicio.
- Transformar los indicadores de clientes insatisfechos en oportunidades para la mejora y el desarrollo de la organización.
- Emplear diferentes programas de fidelización basados en calidad.
- Examinar habilidades comunicativas que se consideren fundamentales a la hora de orientar y tratar con el cliente.

Contenidos

1. Principios básicos de la atención al cliente

- 1.1. Perspectiva de la orientación al cliente.
- 1.2. La empresa dirigida al cliente.
- 1.3. Servicio al cliente.
- 1.4. Conocer al cliente.

2. El personal de la empresa.

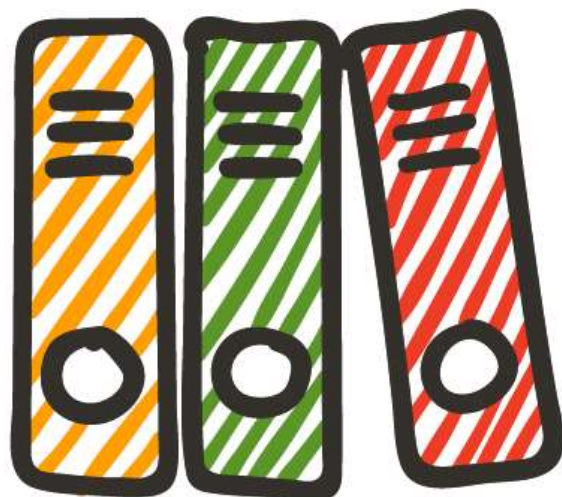
- 2.1. Satisfacción del cliente
- 2.2. Estudio y evaluación de la satisfacción del cliente.
- 2.3. Clientes insatisfechos.

3. Fidelización del cliente

- 3.1. ¿Qué es la fidelización?
- 3.2. La calidad en el servicio: clientes prescriptores.
- 3.3. El seguimiento del cliente.
- 3.4. Programas de fidelización.

4. Habilidades en la atención al cliente

- 4.1. Escucha activa.
- 4.2. Comunicación verbal.
- 4.3. Comunicación no verbal.
- 4.4. Quejas y reclamaciones.



ACCESO AL CATÁLOGO GENERAL DE CURSOS

Para más información:



Grupo Glorieta

965 789 115

www.grupoglorieta.com

fcontinua@grupoglorieta.com