

ATENCIÓ AL CLIENT



Àrea: Sin clasificar
Modalidad: Teleformación
Duración: 30 h
Precio: Consultar

[Curso Bonificable](#)
[Contactar](#)
[Recomendar](#)
[Matricularme](#)

OBJETIVOS

"Objectiu general: - Adquirir els coneixements, habilitats i destreses que permetin, a través de la comunicació, oferir una qualitat de servei i atenció al client. Objectius específics: - Conèixer el procés de comunicació. - Adquirir destreses en el llenguatge no verbal i la comunicació oral. - Conèixer la tipologia de la comunicació escrita. - Desenvolupar pautes de conducta: l'escolta i les preguntes i una actitud positiva cap als clients."

CONTENIDOS

"1. Aspectes generals de la comunicació 1.1. El procés comunicatiu 1.2. Principis que regeixen la comunicació interpersonal 1.3. Nivells i tipus de comunicació 1.4. Analitzar els obstacles, barreres i dificultats de la comunicació 2. La comunicació oral 2.1. Introducció. Como em veig, com em comunico 2.2. L'expressió verbal 2.3. Tècniques d'expressió oral 3. La comunicació escrita 3.1. L'expressió escrita 3.2. Estructura del tex 3.3. Estil. Claus per millorar la comunicació escrita. 4. Atenció al públic 4.1. Atenció personal 4.2. Atenció telefònica 4.3. La importància de la Imatge Personal 5. El consumidor 5.1. Establir els tipus de clients/consumidors i les seves característiques diferencials. 5.2. Comportament de compra i postcompra 5.3. Fidelització del client 5.4. Aspectes legals"

METODOLOGIA

- **Total libertad de horarios** para realizar el curso desde cualquier ordenador con conexión a Internet, **sin importar el sitio desde el que lo haga**. Puede comenzar la sesión en el momento del día que le sea más conveniente y dedicar el tiempo de estudio que estime más oportuno.
- En todo momento contará con un el **asesoramiento de un tutor personalizado** que le guiará en su proceso de aprendizaje, ayudándole a conseguir los objetivos establecidos.
- **Hacer para aprender**, el alumno no debe ser pasivo respecto al material suministrado sino que debe participar, elaborando soluciones para los ejercicios propuestos e interactuando, de forma controlada, con el resto de usuarios.
- **El aprendizaje se realiza de una manera amena y distendida**. Para ello el tutor se comunica con su alumno y lo motiva a participar activamente en su proceso formativo. Le facilita resúmenes teóricos de los contenidos y, va controlando su progreso a través de diversos ejercicios como por ejemplo: test de autoevaluación, casos prácticos, búsqueda de información en Internet o participación en debates junto al resto de compañeros.
- **Los contenidos del curso se actualizan para que siempre respondan a las necesidades reales del mercado**. El departamento multimedia incorpora gráficos, imágenes, videos, sonidos y elementos interactivos que complementan el aprendizaje del alumno ayudándole a finalizar el curso con éxito.

REQUISITOS



Los requisitos técnicos mínimos son:

- Navegador Microsoft Internet Explorer 5.5 o superior, con plugin de Flash, cookies y JavaScript habilitados.
No se garantiza su óptimo funcionamiento en otros navegadores como Firefox, Netscape, Mozilla, etc.
- Resolución de pantalla de 800x600 y 16 bits de color o superior.
- Procesador Pentium II a 300 Mhz o superior.
- 32 Mbytes de RAM o superior.