

ATENCIÓN BÁSICA AL CLIENTE



Área: Sin clasificar
Modalidad: Teleformación
Duración: 50 h
Precio: Consultar

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

OBJETIVOS

Proporcionar atención e información operativa, estructurada y protocolarizada al cliente.

CONTENIDOS

1. Técnicas de comunicación con clientes. - Procesos de información y de comunicación. - Barreras en la comunicación con el cliente. - Puntos fuertes y débiles en un proceso de comunicación. - Elementos de un proceso de comunicación efectiva ■ Estrategias y pautas para una comunicación efectiva - La escucha activa ■ concepto, utilidades y ventajas de la escucha efectiva ■ signos y señales de escucha ■ componentes actitudinales de la escucha efectiva ■ habilidades técnicas y personas de la escucha efectiva ■ errores en la escucha efectiva - Consecuencias de la comunicación no efectiva. 2. Técnicas de atención básica a clientes. - Tipología de clientes. - Comunicación verbal y no verbal. ■ Concepto. ■ Componentes. ■ Signos de comunicación corporal no verbal. ■ la imagen personal. - Pautas de comportamiento: ■ Disposición previa ■ respeto y amabilidad ■ implicación en la respuesta ■ servicio al cliente ■ vocabulario adecuado - Estilos de respuesta en la interacción verbal: asertivo, agresivo y no asertivo. - Técnicas de asertividad: ■ disco rayado, ■ banco de niebla, ■ libre información, ■ aserción negativa, ■ interrogación negativa, ■ autorrevelación, ■ compromiso viable ■ otras técnicas de asertividad - La atención telefónica. ■ El lenguaje y la actitud en la atención telefónica. ■ Recursos en la atención telefónica: voz, tiempo, pausas, silencios. - Tratamiento de cada una de las situaciones de atención básica: ■ solicitud de información de localización ■ solicitud de información de localización de producto ■ solicitud de información de precio ■ quejas básicas y reclamaciones - 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: ■ No ignorar ninguna reclamación ■ Mantener la calma y practicar escucha activa ■ Transmitir respeto y amabilidad ■ Pedir disculpas ■ Ofrecer una solución o tramitación lo más rápida posible ■ Despedida y agradecimiento - Documentación de las reclamaciones e información que debe contener 3. La calidad del servicio de atención al cliente. - 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. ■ calidad y seguimiento de la atención al cliente ■ documentación de seguimiento: el registro de quejas, sugerencias y reclamaciones - La satisfacción del cliente. ■ Técnicas de control y medición. ■ Principales motivos de no satisfacción y sus consecuencias. - La motivación personal y la excelencia empresarial - La reorganización según criterios de calidad - Las normas ISO 9000 ■ Funcionamiento de la certificación

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 **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.