

Atención al cliente

¿A quién va dirigido?

Este curso se dirige a toda persona que ocupe un puesto en el que tenga que tratar con el público para conseguir clientes satisfechos. Cada cliente, cada persona que se acerca a nuestra empresa, es diferente y necesita un trato adecuado y especial.

Objetivos:

- Saber la importancia y las ventajas de una buena atención al cliente
- Conocer los errores que se pueden cometer con el cliente
- Conocer qué quieren los clientes,
- Conocer las características básicas de un servicio de atención al cliente de calidad
- Saber los diferentes tipos de clientes y el diferente tratamiento que cada uno debe recibir
- Adquirir las claves para fidelizar a los clientes
- Saber y conocer como gestionar una queja
- Aprender las características que debe tener una persona que atiende de cara al público
- Conocer la mejor forma de actuación en un caso de reclamación

Temario:

1. Qué significa el servicio al cliente
2. Tipología de clientes
3. Tipos de servicios
4. Fases del servicio al cliente
5. Fallos en la atención al cliente
6. Cara a cara. Servicio con una sonrisa
7. Cara a cara. El cliente difícil
8. Cómo descubrir las necesidades de nuestros clientes
9. Fidelización de clientes
10. Quejas y reclamaciones

