

Duración

32 horas

Objetivos

Enseñar la importancia de la atención al cliente para las empresas actuales como una importante ventaja competitiva que les permitirá mantenerse en el mercado, crecer y obtener rentabilidad. Esta ventaja atraerá a la clientela y creará la confianza suficiente para que vuelvan a solicitar los productos/servicios ofrecidos por nuestra empresa.

Programa

1.- ¿Qué entendemos por Calidad en el Servicio?

- Elementos que participan en el proceso de atención al cliente
- Características de un servicio de calidad, ¿de qué depende?
- La calidad en el servicio y la fidelización

2.- El usuario, nuestro cliente

- ¿Qué determina que un cliente entienda que un producto o servicio sea de calidad?
- Expectativas y necesidades
- Motivaciones y objeciones
- Tipología de clientes y sus conductas

3.- Escucha activa, empatía y asertividad: nuestros grandes amigos

- Características de un buen profesional
- El profesional y las circunstancias externas, ¿cómo influyen en el trabajo?
- Inteligencia emocional aplicada a la atención y fidelización del cliente
- Elementos que influyen en la comunicación: escucha activa, empatía y asertividad

4.- La Atención Telefónica: ¿dígame?

- La voz es la imagen de la empresa
- ¿El lenguaje no verbal afecta en la atención telefónica?
- Fases del proceso de atención telefónica

5.- Quejas y reclamaciones del cliente: ¿un conflicto?

- ¿Cómo gestionar un conflicto? Los tres escenarios
- Protocolo de actuación

6.- Role-Playing: puesta en práctica de lo aprendido a través de simulaciones