

Técnicas de Atención Básica a Clientes



Área: General
Modalidad: Teleformación
Duración: 30 h
Precio: Consultar

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

OBJETIVOS

Aplicar técnicas de atención básica en distintas situaciones de demanda de información y solicitud de clientes. Explicar en qué consiste cada una de las principales técnicas de asertividad: disco rayado, banco de niebla, libre información, aserción negativa, interrogación negativa, autorrevelación, compromiso viable, entre otras.

CONTENIDOS

1. Tipología de clientes.
2. Comunicación verbal y no verbal.
3. Pautas de comportamiento.
4. Estilos de respuesta en la interacción verbal: asertivo, agresivo y no asertivo.
5. Técnicas de Asertividad.
6. La atención telefónica.
7. Tratamiento de cada una de las situaciones de atención básica.
8. El proceso de atención de las reclamaciones en el establecimiento comercial o en el reparto domiciliario.
9. Pautas de comportamiento en el proceso de atención a las reclamaciones.
10. Documentación de las reclamaciones e información que debe contener.