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.