

CURSO DE ATENCIÓN AL CLIENTE



Área: General
Modalidad: Presencial
Duración: 6 h
Precio: Consultar

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

OBJETIVOS

Comprensión del Cliente: Desarrollar la capacidad de comprender las necesidades y expectativas del cliente.
Comunicación Efectiva: Mejorar las habilidades de comunicación para transmitir información de manera clara y comprensible.
Resolución de Problemas: Capacitar en la identificación y resolución eficiente de problemas y quejas de los clientes.
Empatía y Servicio Personalizado: Fomentar la empatía para ofrecer un servicio personalizado y adaptado a las necesidades individuales de cada cliente.
Manejo de Situaciones Difíciles: Proporcionar estrategias para lidiar con situaciones difíciles y clientes insatisfechos.
Trabajo en Equipo: Enseñar la importancia del trabajo en equipo para proporcionar un servicio integral al cliente.
Construcción de Relaciones a Largo Plazo: Promover la construcción de relaciones sólidas y duraderas con los clientes.
Gestión del Tiempo y Priorización: Desarrollar habilidades para gestionar eficientemente el tiempo y priorizar tareas para mejorar la atención al cliente.

CONTENIDOS

Módulo 1: La Atención al Cliente:
Definición y conceptos clave.
Importancia del servicio al cliente.

Módulo 2: Comprensión del Cliente:
Identificación de necesidades y expectativas.
Creación de perfiles de clientes.

Módulo 3: Comunicación Efectiva:
Habilidades verbales y no verbales.
Escucha activa.

Módulo 4: Resolución de Problemas:
Estrategias para la identificación y resolución eficiente de problemas.
Manejo de quejas y reclamaciones.

Módulo 5: Empatía y Servicio Personalizado:
Desarrollo de la empatía.
Ofrecer un servicio adaptado a las necesidades individuales.

Módulo 6: Manejo de Situaciones Difíciles:
Estrategias para lidiar con clientes insatisfechos.
Gestión de conflictos.

BY URBIOLA

Módulo 7: Trabajo en Equipo:

Importancia del trabajo colaborativo en la atención al cliente.
Coordinación entre departamentos.

Módulo 8: Construcción de Relaciones a Largo Plazo:

Estrategias para fomentar relaciones duraderas con los clientes.
Programas de fidelización.

Módulo 9: Gestión del Tiempo y Priorización:

Técnicas de gestión del tiempo.
Priorización de tareas en la atención al cliente.