

ATENCIÓN AL CLIENTE



Área: General
Modalidad: Presencial
Duración: 8 h
Precio: Consultar

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

OBJETIVOS

El objetivo principal de la formación es el de mejorar la relación con los clientes de Bull Hoteles

En torno a este objetivo principal, se contemplan los siguientes:

Aumentar el grado de

motivación en las personas

que trabajan en Bull Hoteles

Incorporar herramientas de comunicación

que mejoren la atención al cliente, gestionar conflictos y quejas

Trabajar habilidades emocionales que nos permitan conectar desde la mejor versión de cada profesional

Generar conciencia de la labor esencial de los asistentes de ser

elementos clave

de la imagen de la empresa

El objetivo principal de la formación es el de mejorar la relación con los clientes de Bull Hoteles

En torno a este objetivo principal, se contemplan los siguientes:

«

CONTENIDOS

1* Introducción,

Cliente interno y externo

. Excelencia en atención al cliente. ¿Para qué? Elementos clave. Obstáculos y resistencias.

2*

Actitud de servicio

. ¿Qué me mueve y qué mueve a mi cliente? La confianza como valor esencial y diferenciador. Proactividad vs. Queja

3* Las

habilidades emocionales

del experto en clientes. Habilidades intrapersonales y valores. Automotivación, Autodisciplina y puesta en acción de habilidades esenciales.

4* Habilidades interpersonales. Introducción a las emociones. La base de la empatía.

Reclamaciones y quejas

. Gestión emocional y del estrés.

5* Habilidades interpersonales II.

Comunicación. Estilos y efectos

. Consecuencias de mi comunicación. La asertividad y la comunicación no violenta como base de toda relación.

6*

Conclusiones y cierre