

ATENCIÓN AL CLIENTE

CURSO 100% SUBVENCIONADO

Metodología

El curso será impartido en modalidad **e-learning** y a **distancia** de forma práctica y dinámica. El alumno dispondrá de servicio de tutorías, corrección de casos prácticos personalizadas y resolución de consultas mediante **línea 900**.

Duración

6 semanas.

Material didáctico

- Plataforma online
- Manual
- Casos prácticos
- Guía didáctica
- Bloc de notas
- Carpeta

Titulación Obtenida

Diploma acreditativo tras haber completado el curso y superar la prueba de evaluación.

Inversión subvencionada

500 € por alumno. El 100% del importe del curso se recupera a través de Bonificación en los Seguros Sociales del mes de finalización del curso.

Información e Inscripción

www.mainfor.es
 formacion@mainfor.es
 Telf. 952 062 923
 Fax. 951 190 158

El presente curso aportará a los alumnos las claves y herramientas de una **comunicación profesional con los clientes** de la organización, de forma que la relación con ellos sea lo más fructífera para ambas partes.

Objetivos del Programa Formativo:

- Acoger al cliente.
- Utilizar técnicas de autocontrol.
- Reducir la hostilidad del cliente.
- Gestionar las demandas del cliente.
- Ocuparse de las necesidades del cliente.
- Identificar las fases de llamada telefónica.
- Identificar las fases de la gestión de quejas.
- Manejar las habilidades de la comunicación.
- Resolver incidencias en la gestión de quejas.
- Prepararse para realizar una llamada telefónica.
- Manejar las habilidades de la comunicación telefónica.
- Posicionar a la organización para la atención al cliente.
- Resolver incidencias de las comunicaciones telefónicas.
- Discriminar los parámetros de la comunicación telefónica.



CURSO A DISTANCIA

PROGRAMA FORMATIVO

MÓDULO 1:

CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE

Posicionar a la organización

- Calidad de servicio
- Clientes internos y usuarios
- Orientación al cliente
- Procedimientos y trato personal
- Grado de satisfacción

Acoger al cliente

- Proceso de atención al cliente
- Costes personales
- Ventajas personales
- Repercusiones en la salud
- Qué es la atención al cliente
- Qué no es la atención al cliente
- Actitud positiva
- Predisposición psicológica

Controlar los materiales

- Identificación de la demanda
- Obstáculos a la identificación de la demanda
- Equilibrio necesidades/servicios
- Clima positivo - negativo

Gestionar las demandas del cliente

- Fidelización del cliente
- Venta cruzada

MÓDULO 2:

GESTIÓN TELEFÓNICA CON CLIENTES

Identificar las fases de la llamada telefónica

- Criterios para planificar una llamada telefónica
- El primer contacto: saludo e identificación
- El motivo de la llamada
- Resolución de la demanda
- Cierre y despedida

Discriminar los parámetros

- Consideraciones generales sobre la comunicación
- Particularidades de la comunicación telefónica
- El lenguaje paraverbal: el manejo de la voz
- Lenguaje verbal o el contenido del habla
- El manejo del silencio telefónico

Prepararse para realizar una llamada telefónica

- El estado emocional
- Reducción de la ansiedad
- Respirar correctamente: respiración diafragmática

Manejar las habilidades de la comunicación

- Empatía
- Preguntas
- Reformular
- Manejo de la hostilidad
- Habilidades asertivas
- Cierre y despedida

Resolver incidencias la comunicación telefónica

- Detección
- Concertación y argumentación

MÓDULO 3:

GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

Identificar las fases de la gestión de quejas

- Utilidad e importancia de las quejas
- Proceso de queja y reclamación
- Situaciones habituales
- Expectativas del cliente

Reducir la hostilidad del cliente

- Estados hostiles
- Rebajar la ansiedad
- La curva de la hostilidad
- Aumento y reducción de la hostilidad
- Introducción de elementos reductores

Utilizar técnicas de autocontrol

- Estrategias de resolución
- Control de pensamientos y de comportamientos
- Manejar las habilidades de la comunicación
- Fases y habilidades
- Habilidades para recoger información
- Habilidades para informar y solucionar

