ATENCIÓN AL CLIENTE



Dirigido a:

Trabajadores en activo de empresas de la provincia de Alicante (R.G y Autonómos). Consultar plazas para trabajadores de la administración pública y desempleados.

Objetivos:

- Identificar distintos tipos de clientes según sus patrones de conducta y responder a cada uno con eficacia en las diversas situaciones que se pueden presentar.
- Conocer que espera el cliente del personal que le presta el servicio.
- Identificar que hacer para satisfacer mejor las necesidades de los clientes una vez conocidas las principales motivaciones que pueden tener.
- Adoptar las conductas más eficaces en función del tipo de cliente.
- Asumir la importancia de la atención al cliente como primordial en el éxito de un negocio y como imagen de la empresa.
- Reconocer la importancia de cuidar la imagen personal.

Contenidos formativos:

UNIDAD 1. ACTITUDES Y CONDUCTAS EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE.
1.1. Nuestra realidad como clientes.
1.2. Los sentimientos del cliente.
1.3. La imagen.
1.4. Actitudes y conductas en la relación con el cliente.
1.5. ¿Qué quieren nuestros clientes?.

UNIDAD 2. LA COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE.
2.1. La comunicación interpersonal.
2.2. Requisitos.
2.3. Comunicación verbal y no verbal: la mirada, la sonrisa, la voz.
2.4. La comunicación persuasiva.
2.5. La comunicación eficaz.
2.6. Técnicas de escucha.
2.7. La escucha activa.
2.8. Comunicación comercial.
2.9. Defectos más frecuentes en la comunicación con el cliente.
2.10. Normas generales para una comunicación excelente.

UNIDAD 3. CONSIDERACIONES SOBRE EL CLIENTE.
3.1. Motivaciones y derechos.
3.2. Tipos de clientes y actitudes.
3.3. Cliente interno y cliente externo.

UNIDAD 4. EL CONTACTO CON EL CLIENTE.
4.1. Posibilidades de Contacto.
4.2. Las situaciones típicas.
4.3. Los problemas del Cliente.
4.4. La Empatía.
4.5. El Servicio al Cliente.
4.6. La razón de nuestros clientes.
4.7. Fidelización de clientes.

UNIDAD 5. QUEJAS Y RECLAMACIONES.
5.1. Concepto de Queja o Reclamación.
5.2. Causas y tratamiento.
5.3. Reclamación justificada.
5.4. Reclamación injustificada.
5.5. La prevención de los Problemas.

UNIDAD 6. CONSEJOS PRÁCTICOS EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE.
6.1. El Cliente como persona.
6.2. Asertividad y agresividad.
6.3. Comportamientos verbales.
6.4. Comportamientos no verbales.
6.5. El Cliente como objeto del Servicio.
6.6. Amabilidad y Comunicación Positiva.
6.7. Lo que no debe hacerse en el trato con el cliente.

UNIDAD 7. ATENCIÓN AL CLIENTE Y VENTA.
7.1. El cliente como comprador.

UNIDAD 8. CONCIENCIAR Y DESARROLLAR LA NECESIDAD DE TRABAJAR EN EQUIPO, PARA OBTENER UN TRABAJO CON MAYOR EFICIENCIA Y DE MAYOR CALIDAD.

Duración: 40 Horas

Fecha Inicio: -

Fecha Fin: -

Horario: Consultar

Lugar Impartición: Avda. de Alicante, 73 03400 Villena

Precio: Consultar

Descuentos:

Para Particulares:

- 30% de descuento a desempleados que presenten cartilla del paro en vigor y actualizada
- 30% de descuento a estudiantes (acreditado)

Para Autónomos:

- 15% de descuento a autónomos (acreditado) en el segundo curso o a la segunda persona de la misma empresa para el mismo curso. (Sólo aplicable a autónomos)
- 30% de descuento en la tercera matrícula si se realizan tres cursos dentro del mismo año en Delfín Formación. Siempre que el importe del tercer curso sea igual o inferior al anterior. (Sólo aplicable a autónomos)

Para Empresas:

- 20% de descuento en la tercera matrícula para el mismo curso. (Descuento aplicable sólo a empresas)
- Firmando un contrato anual de formación, otorgamos un bono de formación para el gerente autónomo de un 20%. (Descuento aplicable sólo a empresas)

***Los descuentos no son acumulables entre sí.**

***Sólo se efectuará el descuento, si se paga la totalidad del curso al inicio del mismo.**

Tipo de Formación: Continua coepa

Requisitos: Trabajadores en activo de empresas de la provincia de Alicante (R.G y Autonómos). Consultar Plazas para trabajadores de la administración pública y desempleados. Documentación de Inscripción: Ficha de inscripción Solicitud de participación y Anexo Fotocopia de la última nomina o justificante pago de autónomo Fotocopia del DNI (ambas caras) Fotocopia del SIP o tarjeta de afiliación a la seguridad social (ambas caras)

Calendario:

Junio 2015

L	M	M	J	V	S	D
01	02	03	04	05	06	07
08	09	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	01	02	03	04	05

- Aula: **AULA4**
  Fecha: **22/06/2015 18:30:00** - **22:00:00**
- Aula: **AULA4**
  Fecha: **23/06/2015 18:30:00** - **22:00:00**
- Aula: **AULA4**
  Fecha: **25/06/2015 19:00:00** - **22:00:00**
- Aula: **AULA4**
  Fecha: **29/06/2015 18:30:00** - **22:00:00**
- Aula: **AULA4**
  Fecha: **30/06/2015 18:30:00** - **22:00:00**

Julio 2015

L	M	M	J	V	S	D
29	30	01	02	03	04	05
06	07	08	09	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31	01	02

- Aula: **AULA4**
  Fecha: **02/07/2015 19:00:00** - **22:00:00**
- Aula: **AULA4**
  Fecha: **06/07/2015 18:30:00** - **22:00:00**
- Aula: **AULA4**
  Fecha: **07/07/2015 18:30:00** - **22:00:00**
- Aula: **AULA4**
  Fecha: **09/07/2015 19:00:00** - **22:00:00**
- Aula: **AULA4**
  Fecha: **13/07/2015 18:30:00** - **22:00:00**
- Aula: **AULA4**
  Fecha: **14/07/2015 18:30:00** - **22:00:00**
- Aula: **AULA4**
  Fecha: **16/07/2015 19:00:00** - **22:00:00**

** Delfín Formación es una entidad inscrita y acreditada en el registro de Centros y Entidades de Formación Profesional para el Empleo de la Comunidad Valenciana.*

Curso subvencionado por: El Fondo Social Europeo y la Consellería de Economía, Industria, Turismo y Ocupación.



UNIÓN EUROPEA
Fondo Social Europeo
El FSE invierte en tu futuro

MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL

SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO ESTATAL

GENERALITAT VALENCIANA
CONSELLERIA D'ECONOMIA, INDÚSTRIA, TURISME I OCUPACIÓ

