

SEMINARIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE



Dirigido a:

Trabajadores que tienen un contacto diario con el público y quieren mejorar sus habilidades profesionales de atención al cliente.

Objetivos:

- ¿Qué desea el cliente?
- Cómo atender y superar las expectativas del cliente
- Facilitar herramientas de comunicación para buscar la excelencia en el trato al cliente.
- ¿Cuál es la actitud adecuada en la gestión comercial?
- Gestionar quejas y reclamaciones sin perder energía
- La asertividad como parte importante en la comunicación.

Contenidos formativos:

¿Quiénes son nuestros clientes?

¿Quién transmite la imagen de la empresa?

La calidad en la atención al cliente

Pasos en la atención y servicio al cliente

La inteligencia emocional en el trato al cliente:

La escucha activa

Empatía y asertividad, claves comunicativas

Cuidar de nosotros (emocionalmente) para cuidar al cliente

Cómo conseguir la confianza de nuestros clientes

La comunicación:

La paradoja de la comunicación

Tipos de comunicación

La comunicación verbal y no verbal

La sintonía con el cliente

La comunicación apreciativa (un as en la manga)

El feedback, imprescindible

Gestión de quejas y reclamaciones:

Posiciones perceptivas

Los cuatro pasos de intervención de Robert Dilts



Manejo maduro del desacuerdo

Las claves para conseguir la excelencia

Cuidar los pequeños detalles

Interés, indagación y respeto

Compromiso en el servicio y la atención al cliente

Duración: 10 Horas

Fecha Inicio: -

Fecha Fin: -

Horario: -

Lugar Impartición: Consultar

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: -

Requisitos: Consultar

Calendario: Estamos actualizando el contenido, perdona las molestias.

** 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.*

