

## TALLER DE ATENCIÓN AL CLIENTE



### Dirigido a:

Dirigido a personas que por su puesto de trabajo necesiten estar en contacto con clientes o personas que deseen mejorar su comunicación con otras personas.

### Objetivos:

Adquirir modalidades en comunicación que el participante y pueda fluir de forma natural durante la conversación con el cliente, disfrutando y haciendo efectiva. Esta conversación tanto para el cliente, como para el mismo pudiendo ser esta en el ámbito comercial o en atención y gestión de quejas, así como en la solución de reclamaciones.

### Contenidos formativos:

#### MODULO 1º

- La inteligencia emocional aplicada a la atención al cliente.
- La actitud ante la comunicación
- El estado interno o autoestima
- La empatía con el cliente y la asertividad.

#### MODULO 2º

- El objetivo de la atención al cliente (cliente – fórmulas metales de diseñar la conversación y fijar el objetivo).
- Quien es nuestro cliente
- Deseos y necesidades de este
- El objetivo oculto del cliente como captarlo.

#### MODULO 3º

- Las bases de la atención al cliente.
- La observación del cliente y el entorno.
- Los distintos modelos de escucha.
- El lenguaje
- Diferentes modelos y formas de comunicarnos
- La pregunta clave en la atención telefónica y sus distintas formas de hacer preguntas.
- El rapor o sintonía modelo esencial para lograr la confianza de nuestro cliente.
- El feedback o retroalimentación.

#### MODULO 4º

- La estructura de la atención al cliente.



- Los cinco pasos de la estructura de la atención al cliente.

## MODULO 5º

- Gestión de quejas – Reclamaciones y resoluciones de conflictos.
- ¿Que es una queja? En que se fundamenta y como dar solución a la queja.
- ¿Qué es una reclamación en que se fundamenta y como solucionarlos?
- Que es un conflicto que o quien lo provoca.
- Los objetivos ocultos de los conflictos.
- Los pasos a seguir en la solución de conflictos.
- La comunicación apreciativa clave para la gestión de quejas, reclamaciones y resolución de conflictos.
- Los cuatro pasos de intervención de Rover Dilts.
- La base en la resolución de conflictos esta en la comunicación fluida y esta seda en los módulos anteriores.

**Duración:** 15 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.*