



Atención al cliente y calidad en el servicio.

Objetivos:

Proporcionar habilidades, recursos y técnicas para mejorar la relación y el trato con el cliente y satisfacer sus expectativas, mejorando la calidad en el servicio prestado.

- Reconocer la importancia de la atención al cliente en las organizaciones.
- Prestar un servicio de calidad en la atención al cliente.
- Comunicarse con los clientes utilizando los recursos más adecuados en cada caso.
- Atender adecuadamente las quejas y reclamaciones de los consumidores.

Contenidos:

Importancia de la atención al cliente

Introducción.

Todos somos clientes.

Principios de la atención al cliente.

- Disposición previa.
- Respeto y amabilidad.
- Indicación en la respuesta.
- Servicio al cliente.
- Vocabulario adecuado.

Concepto de calidad útil y coste de la no calidad.

- Concepto y origen de la calidad.
- La retroalimentación del sistema.

Tipos de necesidades y cómo atenderlas.

- Detección de las necesidades del consumidor.
- Clasificación de las necesidades según distintos tipos de criterios.
- Hábitos y comportamiento del consumidor: variables internas y externas que influyen en el consumidor.

Los trabajadores y la atención al cliente. El trato personalizado.

El servicio de atención al cliente.

Resumen.

Calidad en la atención al cliente

Introducción.

Planificación y organización de la atención al cliente.

- Gestión de las relaciones con los clientes.

Gestión de la calidad en la atención al cliente.

Cliente interno y externo.

Indicadores de satisfacción al cliente.

- Elementos que conforman la satisfacción del cliente.

Potencial para el trato con clientes.

El profesional de la atención al cliente. Cualificación, formación y motivación.

- La motivación personal y la excelencia empresarial.

Resumen.



La comunicación. Fases en la atención al cliente

Introducción.

Conocer los productos, conocer los clientes.

Fases en la atención al cliente: presentación, acogida, atención, información, cierre y despedida.

La escucha y empatía.

- La escucha activa: concepto, utilidades y ventajas de la escucha efectiva.

- Empatía. ¿Cómo expresar la empatía?

Técnicas de comunicación verbal, no verbal, telefónica y escrita.

- Comunicación verbal.

- Comunicación no verbal.

- Comunicación telefónica.

- Comunicación escrita.

Resumen.

Atención de quejas y reclamaciones

Introducción.

Entender cómo manejar las quejas.

Situaciones en la atención al cliente: clientes difíciles, quejas y reclamaciones.

- Autocontrol.

- Tratamiento de cada una de las situaciones de atención básica.

Enfoques para resolver la situación.

Proceso de resolución de la situación conflictiva.

Conducta asertiva y sus técnicas.

Resumen.