

Atención al cliente

AF: 26519

HORAS: 20

OBJETIVOS

El presente curso tiene por objetivo capacitar a aquellas personas que tienen que responsabilizarse en el ámbito de Atención al Cliente. Al finalizar el curso el alumno: ? Conocerá la evolución de la atención al cliente a lo largo del tiempo, así como cifras relacionadas con la importancia de un buen servicio de atención al cliente. ? Será capaz de identificar los distintos de atención al cliente existentes. ? Sabrá cómo actuar ante el cliente, siguiendo un decálogo de atención al mismo. ? Dominará diversos conceptos relacionados con el ámbito de la atención al cliente, como la calidad en el servicio o la fidelidad del cliente. ? Estará capacitado para aplicar estrategias comunicativas de atención al cliente con el objeto de que la experiencia de este sea lo más satisfactoria posible.

CONTENIDOS

UNIDAD 1. CONCEPTOS DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE Introducción Mapa conceptual 1.1. Evolución 1.2. Algunos números 1.3. Tipos de Atención al Cliente 1.4. Decálogo de la Atención al Cliente 1.5. Archivo multimedia: "Conceptos esenciales en la atención al cliente" Resumen UNIDAD 2. LAS ESTRATEGIAS Y COMUNICACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Introducción Mapa conceptual 2.1. El cliente manda 2.2. Precio vs diferenciación 2.3 Estrategias de servicios de productos 2.4. Estrategias y ciclo de vida del producto 2.5. Estrategias de servicios para los servicios 2.6. La promesa de marca: Compromiso entre empresa y cliente 2.7. La comunicación del servicio 2.8. Cumpliendo las expectativas del cliente 2.9. Vendiendo servicios 2.10. La importancia de la comunicación. Todo comunica 2.10.1. El servicio telefónico 2. 10.2. La acogida en la recepción Resumen BIBLIOGRAFÍA GLOSARIO