

Atención al cliente, gestión de quejas y reclamaciones

AF: 26740

HORAS: 60

OBJETIVOS

El presente curso tiene por objetivo capacitar a aquellas personas que tienen que responsabilizarse en la materia de Atención al Cliente. Al finalizar el alumno será capaz de: Conocer al cliente y la atención al mismo, e identificar los distintos tipos de clientes. Saber sobre los tipos y métodos de venta, además de las fases del proceso y las técnicas de comunicación empleadas. Conocer acerca de estrategias de fidelización al cliente, a través de las expectativas del mismo y dando importancia a la comunicación. Identificar, conocer y medir la satisfacción del cliente. Conocer cual es el perfil profesional de la atención al cliente. Gestionar y solventar las quejas y reclamaciones.

CONTENIDOS

UNIDAD 1. EL CLIENTE Y LA ATENCION DEL MISMO 1.1 El cliente. 1.2 Tipos de clientes. 1.3 La atención al cliente. 1.4 Tipos de atención al cliente. Resumen UNIDAD 2. VENTAS: TIPOS, METODOS, PROCESO. Introducción 2.1. Venta: definición y conceptos. 2.2. Tipos de venta. 2.3. Métodos de venta. 2.4. Fases del proceso de venta. 2.5. Técnicas de comunicación. Resumen UNIDAD 3. MANTENIMIENTO DEL CLIENTE 3.1 Estrategias de fidelización. 3.2 La comunicación del servicio. 3.3 Importancia de la comunicación. 3.4 Expectativas del cliente. Resumen UNIDAD 4. CALIDAD Y SATISFACCION DEL CLIENTE 4.1 ¿Qué es la satisfacción del cliente? 4.2 Factores que interviene en la satisfacción del cliente. 4.3 Medir la satisfacción del cliente. Resumen UNIDAD 5. PERFIL PROFESIONAL DE LA ATENCION AL CLIENTE 5.1 Perfil profesional. 5.2 Competencias generales. 5.3 Otras características. 5.4 Puestos y responsabilidad en Atención al cliente: perfiles concretos Resumen UNIDAD 6. GESTION DE QUEJAS Y RESOLUCION DE RECLAMACIONES. 6.1 Insatisfacción post-venta. 6.2 Reclamaciones y modo de gestionarla. 6.3 Tipos de reclamaciones 6.4 Hojas de reclamaciones. 6.5 Actitudes de la empresa frente a las reclamaciones. Resumen BIBLIOGRAFIA GLOSARIO