



Métodos habilidades y estrategias en la atención al cliente



Área: MARKETING Y VENTAS

Modalidad: Teleformación

Duración: 30 h

Precio: Consultar

[Curso Bonificable](#)

[Contactar](#)

[Recomendar](#)

[Matricularme](#)

OBJETIVOS

Conocer las pautas de actuación de la atención al cliente. • Conocer los beneficios de una buena gestión de calidad. • Aprender a conocer las características de un profesional de la atención al cliente. • Planificar y organizar la atención al cliente. • Diferenciar entre clientes internos y externos. • Utilizar los indicadores de satisfacción del cliente. • Aprender a utilizar las técnicas y habilidades como profesional de la atención al cliente. • Reconocer la importancia de la comunicación. • Identificar los diferentes tipos de comunicación y aplicar las técnicas adecuadas. • Aplicar una buena comunicación para lograr una atención al cliente de calidad. Adquirir los conocimientos necesarios para gestionar las emociones que surgen en situaciones de tensión/conflicto en la atención al cliente.

CONTENIDOS

Atención al cliente y calidad en el servicio 1 Importancia de la atención al cliente 1.1 Todos somos clientes 1.2 Principios de la atención al cliente 1.3 Concepto de calidad útil y coste de la no calidad 1.4 Tipos de necesidades y cómo atenderlas 1.5 Los trabajadores y la atención al cliente 1.6 Trato personalizado 1.7 Cuestionario: IMPORTANCIA DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE 2 Calidad en la atención al cliente 2.1 Planificación de la atención al cliente 2.2 Organización de la atención al cliente 2.3 Gestión de la calidad en la atención al cliente 2.4 Cliente interno y externo 2.5 Indicadores de satisfacción al cliente 2.6 Potencial para el trato con clientes 2.7 El profesional de la atención al cliente 2.8 Cualificación, formación y motivación 2.9 Cuestionario: CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE 3 La comunicación - Fases en la atención al cliente 3.1 Conocer los productos, conocer los clientes 3.2 Fases en la atención al cliente - la comunicación 3.3 La acogida 3.4 La escucha y empatía 3.5 Técnicas de comunicación verbal, no verbal, telefónica y escrita 3.6 Cuestionario: LA COMUNICACIÓN. FASES EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE 4 Atención de quejas y reclamaciones 4.1 Entender como manejar las quejas 4.2 Situaciones en la atención al cliente - clientes difíciles, quejas y reclamaciones 4.3 Enfoques para resolver la situación 4.4 Proceso de resolución de la situación conflictiva 4.5 Conducta asertiva y sus técnicas 4.6 Cuestionario: ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES 4.7 Cuestionario: Cuestionario final Resolución de conflictos con clientes 1 Cómo reaccionamos ante el conflicto 1.1 Introducción 1.2 Actitud y habilidades sociales 1.3 Emociones 1.4 Interrelación entre pensamientos, emociones y conductas o reacción 1.5 Perfiles básicos de resolución de conflictos 1.6 Cuestionario: ¿CÓMO REACCIONAMOS ANTE EL CONFLICTO? 2 El conflicto generado por las expectativas no satisfechas 2.1 La expectativa 2.2 Expectativas claves del cliente 2.3 Experiencia satisfactoria al cliente evitando el conflicto 2.4 Claves para gestionar las expectativas del cliente 2.5 Qué ocurre cuando no se cumplen las expectativas 2.6 Cómo responder ante el cliente por unas EXPECTATIVAS NO SATISFECHAS 2.7 Cuestionario: EL CONFLICTO GENERADO POR LAS EXPECTATIVAS NO SATISFECHAS 3 Qué espera el cliente cuando expresa insatisfacción o realiza una reclamación 3.1 Clientes insatisfechos 3.2 Atender a cada cliente según su perfil 3.3 Cuestionario: ¿QUÉ ESPERA EL CLIENTE CUANDO EXPRESA SU INSATISFACCIÓN O REALIZA UNA RECLAMACIÓN? 4 Reacciones ineficaces-eficaces ante quejas por parte del cliente 4.1 Introducción 4.2 Procesar una queja 4.3 Cómo debemos actuar ante una queja 4.4 Cuestionario: REACCIONES INEFICACES-EFICACES ANTE COMENTARIOS NEGATIVOS O QUEJAS POR PARTE DEL CLIENTE 5 Cuando el enfado del cliente se convierte en agresión contra el empleado 5.1 Introducción 5.2 Prevenir y evitar el conflicto 5.3 Normativa 5.4 Recomendaciones finales 5.5 Cuestionario: CUANDO EL ENFADO DEL CLIENTE SE CONVIERTE EN AGRESIÓN CONTRA EL EMPLEADO 5.6 Cuestionario: Cuestionario final Gestión y aprovechamiento del tiempo 1 Gestión del tiempo 1.1 El tiempo y su gestión 1.2 Factores personales que afectan al tiempo 1.3 La influencia de variables externas 1.4 Eficacia y eficiencia en la gestión de nuestro tiempo 1.5 Valoración económica del tiempo 1.6 Cuestionario: GESTIÓN DEL TIEMPO 2 Los ladrones del tiempo y los efectos de la falta de tiempo 2.1 Problemas frecuentes en la administración del tiempo 2.2 Cuestionario: LOS LADRONES DEL TIEMPO Y LOS EFECTOS DE LA FALTA DE TIEMPO 3 Programación eficaz del tiempo - priorización organización y control 3.1 Priorización de tareas - criterios de referencia 3.2 La agenda como herramienta de

organización - secciones mínimas 3.3 Control del tiempo - Cómo afrontar los imprevistos 3.4 Cuestionario: PROGRAMACIÓN EFICAZ DEL TIEMPO - PRIORIZACIÓN, ORGANIZACIÓN Y CONTROL 4 Mejora en la administración del tiempo 4.1 La delegación 4.2 Reuniones de trabajo 4.3 Trabajo en equipo 4.4 Solución de conflictos 4.5 Trabajo y organización 4.6 Programación del tiempo de trabajo 4.7 El estrés laboral 4.8 La conciliación 4.9 Cuestionario: MEJORA EN LA ADMINISTRACIÓN DEL TIEMPO 5 Los planes de acción 5.1 El Plan de Acción 5.2 Las técnicas de planificación - los diagramas de Gantt y Pert 5.3 Cuestionario: LOS PLANES DE ACCIÓN 6 Las nuevas tecnologías al servicio de la organización y planificación 6.1 NNTT y gestión eficaz del tiempo 6.2 Herramientas informáticas para el trabajo 6.3 Herramientas internas de gestión 6.4 Cuestionario: LAS NNTT AL SERVICIO DE LA ORGANIZACIÓN Y PLANIFICACIÓN 6.5 Cuestionario: Cuestionario final

METODOLOGIA

- **Total libertad de horarios** para realizar el curso desde cualquier ordenador con conexión a Internet, **sin importar el sitio desde el que lo haga**. Puede comenzar la sesión en el momento del día que le sea más conveniente y dedicar el tiempo de estudio que estime más oportuno.
- En todo momento contará con un **asesoramiento de un tutor personalizado** que le guiará en su proceso de aprendizaje, ayudándole a conseguir los objetivos establecidos.
- **Hacer para aprender**, el alumno no debe ser pasivo respecto al material suministrado sino que debe participar, elaborando soluciones para los ejercicios propuestos e interactuando, de forma controlada, con el resto de usuarios.
- **El aprendizaje se realiza de una manera amena y distendida**. Para ello el tutor se comunica con su alumno y lo motiva a participar activamente en su proceso formativo. Le facilita resúmenes teóricos de los contenidos y, va controlando su progreso a través de diversos ejercicios como por ejemplo: test de autoevaluación, casos prácticos, búsqueda de información en Internet o participación en debates junto al resto de compañeros.
- **Los contenidos del curso se actualizan para que siempre respondan a las necesidades reales del mercado**. El departamento multimedia incorpora gráficos, imágenes, videos, sonidos y elementos interactivos que complementan el aprendizaje del alumno ayudándole a finalizar el curso con éxito.

REQUISITOS

Los requisitos técnicos mínimos son:

- Navegador Microsoft Internet Explorer 5.5 o superior, con plugin de Flash, cookies y JavaScript habilitados. No se garantiza su óptimo funcionamiento en otros navegadores como Firefox, Netscape, Mozilla, etc.
- Resolución de pantalla de 800x600 y 16 bits de color o superior.
- Procesador Pentium II a 300 Mhz o superior.
- 32 Mbytes de RAM o superior.