



Atención al cliente

Información

Duración
50 horas

Modalidad
Online

Precio
Gratuito



Objetivos

- Aprender buenas prácticas para conseguir fidelizar a nuestros clientes.
- Saber mantener una comunicación efectiva con nuestros clientes para facilitar soluciones a sus necesidades, inquietudes y quejas.
- Desarrollar una atención de calidad.

Contenido

1. Gestión y tratamiento de la información del cliente/- consumidor/usuario – Información del cliente:

- Información del cliente.
- Archivo y registro de la información del cliente.
- Procedimientos de gestión y tratamiento de la información dentro de la empresa.
- Bases de datos para el tratamiento de la información en el departamento de atención al cliente/- consumidor/usuario.
- Normativa de protección de datos de bases de datos de clientes.
- Confección y presentación de informes.

2. Técnicas de comunicación a clientes / consumidores / usuarios:

- Modelo de comunicación interpersonal.
- Comunicación con una o varias personas: diferencias y dificultades.
- Barreras y dificultades en la comunicación interpersonal presencial.
- Expresión verbal.
- Comunicación no verbal.
- Empatía y asertividad.
- Comunicación no presencial.
- Comunicación escrita.