

CALIDAD EN ATENCION AL CLIENTE

10
HORAS

DESCRIPCIÓN

El presente curso trabaja diversos aspectos relacionados con la atención al cliente, ya sea por teléfono o personalmente. El uso del teléfono y la imagen de nuestra entidad, la calidad en el servicio de atención telefónica, la satisfacción del usuario como resultado de nuestra labor profesional de atención y servicio, la tipología de llamadas y cliente, o cómo tratar las llamadas de clientes "difíciles". Asimismo se trabaja la atención personal al cliente y la importancia que tiene nuestra imagen personal en el trato, también se estudia el tipo de comunicación verbal y no verbal, la manera de tratar con distintas tipologías de clientes y el tratamiento de quejas y reclamaciones. El curso incluye diferentes vídeos de rol play y simulaciones.

OBJETIVOS

Lograr ofrecer un servicio de atención y gestión telefónica óptimo para lograr alcanzar una comprensión profunda de desarrollo y aseguramiento de la bondad del servicio prestado a nuestros clientes. Conseguir un adecuado tratamiento personal al cliente, mostrando una imagen acorde con la empresa que se representa y atendiendo correctamente a las diversas tipologías del cliente incluso en el caso de que presenten quejas y/o reclamaciones

CONTENIDOS

CONTENIDO DEL MANUAL:

MÓDULO 1: LA EXCELENCIA EN EL SERVICIO AL CLIENTE

UNIDAD 1: MÉTODOS PARA CLASIFICAR A LOS CLIENTES: El cliente. Concepto - Diferentes tipologías - Factores que determinan la elección de un determinado producto - El cliente interno - Elementos de una relación comercial - Las percepciones interpersonales - Segmentación de clientes - Clasificación de clientes - Fijación de objetivos

UNIDAD 2: ACTUACIÓN EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE: Repaso de habilidades de comunicación - ¿Cómo lograr la mejora continuas, como lograr un cambio positivo?

MÓDULO 2: FIDELIZACIÓN EXITOSA DEL CLIENTE

UNIDAD 1: ¿QUÉ QUIEREN NUESTROS CLIENTES?: Concepto de servicio - Qué expectativas tienen los clientes - Los siete pecados capitales del servicio - Siete reglas importantes para la ofrecer un servicio de calidad

UNIDAD 2: ¿DE QUÉ SE QUEJAN LOS CLIENTES? - El liderazgo en el servicio significa ganancias, rentabilidad - Quejas y reclamaciones - Gestión eficaz de las reclamaciones - Análisis de caso práctico

MÓDULO 3: INNOVACIÓN EN EL SERVICIO AL CLIENTE:

UNIDAD 1: ATRAER AL CLIENTE: ¿Qué es la calidad de servicio? - Deficiencias del servicio - Ejercicio: autoevaluación de la organización de nuestro servicio al cliente- Cumplimiento de expectativas - Marketing relacional conceptos básicos

UNIDAD 2: CONOCER Y ANALIZAR AL CLIENTE: - Siete herramientas básicas para la calidad de servicio - Medición de la satisfacción de los clientes - Servqual como instrumento de comprensión - Servicio al cliente en internet.

CONTENIDO DEL CD:

UNIDAD 1: LA ATENCION PERSONAL AL CLIENTE: La orientación al cliente - La comunicación con el cliente - Escuchar al cliente - La importancia de la imagen - Evitar una imagen negativa - La expresión verbal - La calidad de la voz - Comunicación no verbal - La oficina o establecimiento, y el puesto de trabajo - Cómo tratar a nuestros clientes según su actitud - El cliente que asiente o permanece en silencio - El cliente impulsivo y el cliente indeciso - El cliente que se da importancia y lo sabe todo - El cliente riguroso y minucioso - El cliente rudo y polémico - El cliente hablador - El cliente desconfiado y escéptico - Tratamiento de quejas y reclamaciones - Recomendaciones finales

UNIDAD 2: LA ATENCION TELEFONICA AL CLIENTE: La imagen a través del teléfono - Elementos que intervienen en la comunicación telefónica - La entonación - La articulación - El lenguaje - El lenguaje negativo - El lenguaje positivo - La escucha activa - Actitudes al Teléfono - Actitud No defensiva - Reglas básicas de recepción de llamadas - Fases de la recepción - Acogida - Descubrir necesidades - Acción - Llamadas de petición de información - Anunciamos actuación - Tratamiento de reclamaciones