

COMUNICACIÓN ORAL Y ATENCIÓN AL PÚBLICO

75
HORAS

DESCRIPCIÓN

En este curso, aprenderemos los elementos de la comunicación y la atención al público para ofrecer un servicio eficaz y de calidad con respecto a las quejas y reclamaciones de los clientes.

OBJETIVOS

Adquirir habilidades sociales que ayuden a resolver estas reclamaciones.

CONTENIDOS

UNIDAD 1: EL PROCESO DE COMUNICACIÓN Y LA EXPRESIÓN ORAL: La comunicación oral y sus técnicas. - Las reuniones. - La comunicación no verbal.

UNIDAD 2: ELEMENTOS DE LA COMUNICACIÓN TELEFÓNICA: Utilización del lenguaje correcto. - Control de la voz y del lenguaje. - Diferentes formas de hablar con la gente. - Actitudes positivas y negativas en el trato telefónico.

UNIDAD 3: MEDIOS MÁS UTILIZADOS PARA LAS COMUNICACIONES HABLADAS: Clases de teléfonos. - Empleo del teléfono. - Diferentes tipos de llamadas.

UNIDAD 4: LA ATENCIÓN AL VISITANTE: El cliente es el rey. - Estrategias de servicio de productos y de servicios para los servicios. - La comunicación del servicio. - Normas de calidad. - Reducir el riesgo y materializar el servicio. - Motivar al personal. Normas de calidad del servicio. - Hacia la búsqueda del cero defectos.

UNIDAD 5: INTRODUCCIÓN Y CONCEPTOS EN TORNO A LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES

UNIDAD 6: LA ATENCIÓN A LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES: ORGANIZACIÓN, PROCEDIMIENTO Y HABILIDADES SOCIALES: Análisis de necesidades y comportamiento humano. - Habilidades sociales y empleados. - Quejas y reclamaciones: empleados y clientes. - Orientaciones básicas y actitudes profesionales para atender las quejas y reclamaciones. - Organización procedimental frente a las quejas y reclamaciones. - Premisas básicas para afrontar la reclamación formal.