

<p>DESCRIPCIÓN:</p> <p>➤ Para poder dar un buen servicio a los clientes es importante adquirir habilidades y competencias sobre la "orientación y atención al cliente".</p>	<p>PROGRAMA:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La empresa y su entorno 2. La ventaja competitiva. Estrategia de calidad de servicio 3. Imagen: características y efectos. Factores globales e individuales 4. El proceso de comunicación. Habilidades aplicables al trato con el cliente 5. Secuencia de atención al cliente. 6. Causas de una atención inadecuada. Quejas y reclamaciones 7. Tipología de clientes
<p>OBJETIVOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adquirir habilidades que permitan mejorar el trato al cliente, de forma que se incremente nuestra eficacia, se facilite su satisfacción y se transmita una imagen positiva de nuestra organización. 	
<p>DIRIGIDO A:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Área de Atención al Cliente • Secretarías, administrativos, recepcionistas y personas cuyo trabajo se desarrolle en contacto con los clientes. 	<p>DURACIÓN: 16 / 20 horas</p> <p>METODOLOGÍA: Enseñanza interactiva. Ejercicios prácticos.</p> <p>MATERIALES: Manual y material para las distintas actividades prácticas.</p> <p>RECOMENDACIONES: Número máximo de asistentes: 12</p>