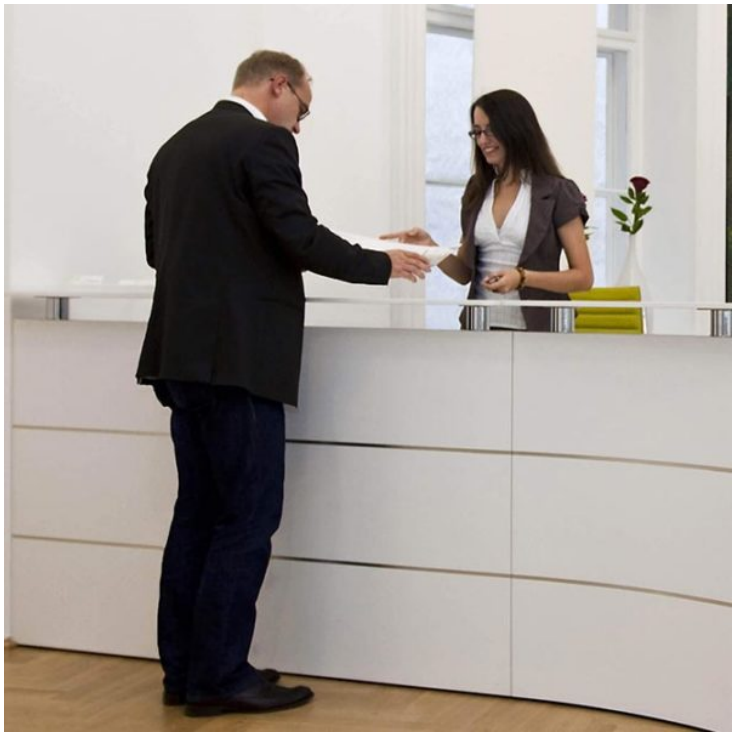
Atención básica al cliente (50 horas)



Categoría: Comercio y Marketing
Página del curso:
https://normabasica.com/cursos/atencion-basica-al-cliente-50-horas-2/

Objetivo

Con el **Curso** de 50 horas de **Atención básica al cliente** adquirirás los conocimientos necesarios para aplicar técnicas de comunicación y atención básica, en distintas situaciones de demanda de información y solicitud de clientes, que proporcionen un servicio efectivo y de calidad.

Descripción

U. A. 1. TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN CON CLIENTES

- Procesos de información y de comunicación. - Barreras en la comunicación con el cliente. - Puntos fuertes y débiles en un proceso de comunicación. - Elementos de un proceso de comunicación efectiva. - La escucha activa. - Consecuencias de la comunicación no efectiva.

U. A. 2. TÉCNICAS DE ATENCIÓN BÁSICA A CLIENTES

- Tipología de clientes. - Comunicación verbal y no verbal. - Pautas de comportamiento. - Estilos de respuesta en la interacción verbal: asertivo, agresivo y no asertivo. - Técnicas de asertividad. - La atención telefónica. - Tratamiento de cada una de las situaciones de atención básica. - El proceso de atención de las reclamaciones en el establecimiento comercial o en el reparto domiciliario. - Pautas de comportamiento en el proceso de atención a las reclamaciones. - Documentación de las reclamaciones e información que debe contener.

U. A. 3. LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

- Concepto y origen de la calidad. - La gestión de la calidad en las empresas comerciales. - El control y el aseguramiento de la calidad. - La retroalimentación del sistema. - La satisfacción del cliente. - La motivación personal y la excelencia empresarial. - La reorganización según criterios de calidad. - Las normas ISO 9000.

Información adicional

- Online: Si
- Horas: 50
- Tipo: Profesiones
- Unidades: 3