

ATENCIÓN AL CLIENTE

Horas de formación:

30 horas de Teleformación

Requisitos

Trabajadores en activo del sector.

OBJETIVO GENERAL

Al finalizar el curso los participantes conocerán las herramientas que facilitarán la relación cara a cara con el cliente

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Aprender a responder con claridad a las necesidades del cliente, teniendo en cuenta las circunstancias.
 - Conocer cómo se ha de comunicar claramente al cliente las características y prestaciones de nuestros productos y servicios.
 - Saber cómo buscar dentro de la propia empresa los recursos que se necesiten para llegar al cliente y satisfacer sus necesidades.
 - Saber detectar aquellos errores que pueden hacer fracasar el servicio al cliente.
 - Conocer herramientas prácticas para analizar cómo atender al cliente.
-

CONTENIDOS

- CONTENIDOS TEORICOS

MÓDULO 1: LA RELACIÓN CON EL CLIENTE

- Unidad 1: La calidad en la atención al cliente.
- Unidad 2: Los tipos de cliente.
- Unidad 3: Costes de la mala atención al cliente: costes directos e indirectos.

MÓDULO 2: MOMENTOS DE LA VERDAD EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE

- Unidad 1: Concepto de momento de la verdad de la prestación de un servicio bancario.
- Unidad 2: Actitudes positivas en la relación con el cliente.
- Unidad 3: Cómo informar al cliente.
- Unidad 4: Atención de las reclamaciones.
- Unidad 5: Aspectos comunicativos de la atención al cliente por teléfono.

MÓDULO 3: LAS DIEZ DIMENSIONES DE LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE

- Unidad 1: Fiabilidad.
- Unidad 2: Profesionalidad.
- Unidad 3: Accesibilidad.
- Unidad 4: Seguridad.
- Unidad 5: Capacidad de respuesta.
- Unidad 6: Cortesía.
- Unidad 7: Comunicación.
- Unidad 8: Credibilidad.
- Unidad 9: Comprensión y conocimiento del cliente.
- Unidad 10: Elementos tangibles.

MÓDULO 4: SENSIBILIZACIÓN MEDIOAMBIENTAL