

Atención al cliente

AF: 31002

OBJETIVO

"OBJETIVOS DEL APRENDIZAJE

El presente curso tiene por objetivo capacitar a aquellas personas que tienen que responsabilizarse en la materia de Atención al Cliente.

ÍNDICE

- Escuchar al cliente de forma activa, comprendiendo sus necesidades y atendiendo a sus requerimientos. En definitiva se trata de cubrir sus expectativas.
- Utilizar las diferentes técnicas existentes para medir la satisfacción del cliente y valorar los errores cometidos.
- Ofrecerle la mejor solución posible, cumpliendo también con la labor de asesor, intentado que dicha solución se adapte lo mejor posible al cliente.
- Implantar en el trabajo del día a día un programa para lograr la mayor calidad posible en el servicio ofrecido.
- Profundizar en la importancia de causar una buena impresión proyectando una imagen positiva, tanto del personal, como de la organización.

