

Atención al cliente 30h

AF: 31004

OBJETIVO

El presente curso tiene por objeto que los empleados de una organización dispongan de una profunda visión sobre lo que los clientes demandan así como las respuestas a cómo debe funcionar un Servicio de atención al cliente que busca la excelencia.

ÍNDICE

1.- EL CLIENTE Y EL PERFIL PROFESIONAL DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE

- 1.1. - Algunos números.
- 1.2. - Tipos de Atención al Cliente.
- 1.3 - El cliente. Definición.
- 1.4.- La importancia del cliente: El conocimiento del cliente como ventaja competitiva.
- 1.4.1.- Características que definen el perfil del cliente.
- 1.5. Tipos de clientes.
- 1.5.1. Tipos de clientes según la personalidad.
- 1.6. Clasificación de clientes.
- 1.6.1. Clientes activos e inactivos.
- 1.6.2. Clasificación de los Clientes Activos
- 1.7.- Perfil Profesional
- 1.8.- Competencias generales
- 1.8.1. Orientación al cliente
- 1.8.2.- Tolerancia:
- 1.8.3.- Empatía:
- 1.9.4.- Capacidad de Comunicación
- 1.8.5.- Capacidad Técnica
- 1.8.6.- Capacidad para obtener buenos resultados
- 1.9. Otras características
- Formalidad.
- Iniciativa.
- Autocontrol.
- Don de gentes.
- Capacidad de Trabajo en Equipo.
- Enfoque positivo.
- Habilidad analítica.
- Imaginación.
- Recursos.
- Aspecto externo.

2. LAS ESTRATEGIAS Y COMUNICACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

- 2.1. El cliente manda
- 2.2. Precio vs diferenciación
- 2.3. Estrategias de servicios de productos
- 2.4. Estrategias de servicios para los servicios
- 2.5. La promesa de marca: Compromiso entre empresa y cliente
- 2.6. La comunicación del servicio
- 2.7. Vendiendo servicios
- 2.8. La importancia de la comunicación. Todo comunica.
 - 2.8.1. El servicio telefónico.
 - 2.8.2. La acogida en la recepción.

3. CALIDAD PERCIBIDA Y LA SATISFACCION DEL CLIENTE.

- 3.1 ¿Qué es la Satisfacción del Cliente?
- 3.2 Factores que intervienen en la satisfacción al cliente:
- 3.3 Calidad percibida:
- 3.4 Expectativas
 - 3.4.1 Las expectativas clave de los clientes
 - Niveles de satisfacción
 - Niveles de satisfacción
- 3.5. La insatisfacción post-compra
- 3.6. El tiempo de respuesta
- 3.7. Actitud de la empresa ante las reclamaciones de los clientes.
 - 3.7.1. Forma de proceder ante un cliente que está efectuando una reclamación.
 - 3.7.2. Valoración de una reclamación desde la empresa.
 - 3.7.3. Medios necesarios para la correcta gestión de reclamaciones.
- 3.8. Mejora en la gestión de reclamaciones quejas y sugerencias.
- 3.9. Estableciendo una relación cordial con el cliente.
- 3.10. Las reclamaciones.
 - 3.10.1. Las hojas de quejas y reclamaciones