

Atención al Cliente

Calidad de servicio

ÁREA: Ventas.

MODALIDAD: Presencial.

METODOLOGÍA: Práctica y participativa.

DIRIGIDO A: Personal de Ventas, vendedores y jefes de equipo.

PRESENTACIÓN

Las relaciones comerciales, como todas las que implican un trato directo con personas exigen una profesionalidad por parte del trabajador.

Hacer que el cliente se sienta a gusto con él mismo: escuchándolo de manera respetuosa, con interés, etc., ayuda a que el cliente se sienta bien y al mismo tiempo, a crear buenas relaciones.

OBJETIVOS

Los principales objetivos de este curso son:

Dar las pautas necesarias a los empleados que trabajen de cara al cliente en una empresa, de los mecanismos necesarios para atender a un cliente de forma óptima, sabiendo emplear todas las herramientas necesarias en caso de reclamación o denuncia.

PROGRAMA

MÓDULO 1.- Qué es un cliente .

MÓDULO 2.- Necesidades y motivaciones.

MÓDULO 3.- Comunicación, técnicas y barreras.

MÓDULO 4.- Lenguaje no verbal.

MÓDULO 5.- Tratamiento de quejas.

Todos los módulos de este curso serán acompañados de casos prácticos en cada sesión, siempre amoldados al mercado actual.

Información y contacto:

Ramón Nadal 23 1ºA
07010 Palma de Mallorca
Tel. 971 463 158

Velazquez 28 1º Izda.
28001 Madrid
Tel. 913 565 003

hola@atdconsultores.com
www.atdconsultores.com