

¿SABES CÓMO TRATAR A TUS CLIENTES?					
MODALIDAD:	Teleformación	DURACIÓN:	15 Horas	Nº MAX. PARTICIPANTES:	80
COLECTIVOS DESTINATARIOS:	El curso va dirigido a todo aquel personal que por su actividad tenga un trato directo con los clientes, bien personal o a través de otros medios, como puede ser la atención telefónica.				
MEDIOS PEDAGÓGICOS:					
<p>Los contenidos teóricos del curso se encuentran en las unidades didácticas, que se presentan a través de distintos tipos de recursos, gracias al medio utilizado, Internet, no se reducen a los textos que el alumno debe memorizar, sino que también incluyen:</p> <p>Texto. Además de la redacción de los contenidos teóricos, los recursos de texto incorporan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotografías o iconos visuales. • Notas, advertencias, consejos... con su formato especial. • Esquemas o resúmenes. • Recursos interactivos donde ir descubriendo los conocimientos correspondientes a la unidad didáctica. <p>Práctica. Ejercicio evaluable. El tutor la corrige y puntúa.</p> <p>Multimedia. Con este formato pueden presentarse animaciones que muestran los contenidos de forma interactiva para que los vayas descubriendo y te favorezca la esquematización mental de los mismos, también pueden presentarse resúmenes de módulo, prácticas interactivas autocorregibles, etc.</p> <p>Glosario. Diccionario con los términos específicos del curso.</p> <p>FAQ. Preguntas más frecuentes referidas al curso.</p> <p>Bibliografía. Referencias bibliográficas de textos relacionados con el curso.</p> <p>Enlaces de interés. Enlaces a páginas web relacionadas con el curso.</p> <p>Autoevaluación. Pruebas que permiten al alumno comprobar la asimilación de los contenidos del curso y verificar sus respuestas.</p> <p>Evaluación. Prueba objetiva de conocimientos.</p> <p>Además, dispones de todos los contenidos en formato pdf, para su visualización o descarga.</p>					
CONTENIDOS			OBJETIVOS		
<p>1.-El trato al cliente.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Necesidades y expectativas del cliente. • Fases de la atención a clientes. • La comunicación en la atención. <p>2.-La acogida.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aspectos básicos de la acogida. • La acogida en la comunicación telefónica. <p>3.-La escucha.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aprender a escuchar. <p>4.-El desarrollo del servicio.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Factores a tener en cuenta. • Manejo del conflicto. <p>5.-Clientes difíciles y resolución de quejas y reclamaciones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Clientes difíciles. • Quejas y reclamaciones. <p>6.-La despedida.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Importancia de una correcta despedida. • Sugerencias del cliente y evaluación del servicio. 			<p>Adquirir técnicas comunicativas para el trato con el cliente en cada una de las fases del proceso de atención.</p> <p>Aprender a resolver situaciones difíciles en función del tipo de cliente y convertir un cliente insatisfecho en uno satisfecho.</p>		