

Atención eficaz al Cliente (en el sector comercio)

Duración: 29 horas.

Modalidad: online

Contenidos

• 1. Unidad 1

- title="Ver contenido Unidad 1
- title="Ver contenido 1.- I.- La orientación al cliente
- title="Ver contenido 2.- II.- La orientación al cliente
- title="Ver contenido 3.- I.- La comunicación con el cliente
- title="Ver contenido 4.- II.- La comunicación con el cliente
- title="Ver contenido 5.- Escuchar al cliente
- title="Ver contenido 6.- La importancia de la imagen
- title="Ver contenido 7.- Evitar una imagen negativa
- title="Ver contenido 8.- Actividad Roleplay

• 2. Test 1

- Test 1

• 3. Unidad 2

- title="Ver contenido Unidad 2
- title="Ver contenido 1.- La expresión verbal
- title="Ver contenido 2.- La calidad de la voz
- title="Ver contenido 3.- I.- Comunicación no verbal
- title="Ver contenido 4.- II.- Comunicación no verbal
- title="Ver contenido 5.- III.- Comunicación no verbal
- title="Ver contenido 6.- I.- La oficina o establecimiento, y el puesto de trabajo

- title="Ver contenido 7.- II.- La oficina o establecimiento, y el puesto de trabajo
- title="Ver contenido 8.- Cómo tratar a nuestros clientes según su actitud
- title="Ver contenido 9.- El cliente que asiente o permanece en silencio
- title="Ver contenido 10.- El cliente impulsivo y el cliente indeciso
- title="Ver contenido 11.- El cliente que se da importancia y lo sabe todo
- title="Ver contenido 12.- El cliente riguroso y minucioso
- title="Ver contenido 13.- El cliente rudo y polémico
- title="Ver contenido 14.- El cliente hablador
- title="Ver contenido 15.- El cliente desconfiado y escéptico
- **4. Test 2**
 - Test 2
- **5. Unidad 3**
 - title="Ver contenido Unidad 3
 - title="Ver contenido 1.- I.- Tratamiento de quejas y reclamaciones
 - title="Ver contenido 2.- II.- Tratamiento de quejas y reclamaciones
 - title="Ver contenido 3.- III.- Tratamiento de quejas y reclamaciones
 - title="Ver contenido 4.- IV.- Tratamiento de quejas y reclamaciones
 - title="Ver contenido 5.- Recomendaciones finales
- **6. Test 3**
 - Test 3
- **7. Documentación**
 - Documentación