



COMM0009 | ATENCIÓN AL CLIENTE 30 horas

OBJETIVO GENERAL:

Aplicar técnicas y habilidades de comunicación que favorezcan una atención de calidad al cliente en procesos de venta.

CONTENIDOS:

1. LA COMUNICACIÓN EFECTIVA EN SITUACIONES PROFESIONALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE

1.1. Identificación de los elementos que conforman la comunicación efectiva

1.1.1. Información y comunicación

1.1.2. Los elementos que integran la comunicación

1.1.3. Los elementos actitudinales necesarios

1.1.4. Las técnicas de escucha activa y empática

1.1.5. Las barreras de comunicación

1.1.6. Las barreras de comunicación en el profesional

1.2. Utilización de las respuestas de comunicación asertiva

1.2.1. Los diferentes estilos de respuesta en la comunicación verbal: agresivo, pasivo y asertivo

1.2.2. Las opiniones, aclaraciones o peticiones utilizando la respuesta asertiva

1.2.3. Nuestra imagen y la imagen corporativa

1.2.4. La comunicación a través del cuerpo

1.3. Confección de comunicaciones escritas de manera estructurada con el léxico y ortografía correcta

1.3.1. Las características del lenguaje escrito

1.3.2. La comunicación escrita



1.3.3. Las reglas básicas de la corrección sintáctica y gramatical

2. EL CLIENTE EN EL PROCESO DE VENTA

2.1. Aplicación del conocimiento del cliente objetivo y del canal de comercialización para asegurar una atención al cliente que garantice un servicio de calidad

2.1.1. Los diferentes tipos de clientes

2.1.2. La estrategia de comunicación teniendo en cuenta el tipo de cliente

2.1.3. La creación de argumentación de ventas

2.1.4. Posibles objeciones de los clientes en un proceso de venta

2.1.5. Posibles reclamaciones categorizando los mecanismos de la legislación

2.1.6. El cliente y su fidelización

2.2. Gestión de la atención de llamadas telefónicas con cortesía, según los protocolos de la empresa asegurando una buena atención al cliente

2.2.1. Tipo de llamada y el asunto que lo motiva

2.2.2. La comunicación efectiva en las llamadas telefónicas (comunicación oral y no verbal-sonrisa telefónica)

2.2.3. Las normas de seguridad, registro y confidencialidad de la comunicación presencial y telefónica