

ATENCIÓN AL CLIENTE



TALLER – 16 HORAS

La Atención al cliente es la ventana de contacto que tiene nuestra empresa con el cliente final. La eficacia en este proceso garantiza que la empresa sepa reconocer las necesidades del consumidor final, con ello la poder tener objetivos de marketing claros.

Siempre se dice que el “cliente tiene la razón” esta es una afirmación que encierra algo más que ceder a las pretensiones de un consumidor majadero, es la filosofía de entender que es lo que el necesita y satisfacer sus necesidades, ya que en esa acción es donde se encierra nuestro conocimiento del mercado, nuestra sensibilidad con el perfil de nuestro consumidor y la excelencia del servicio.

Un cliente satisfecho es un cliente fiel, hacer nuestro trabajo de manera optima, hace que conozcamos nuestros puntos flacos, nuestros puntos fuertes, y la forma de perfeccionar día a día sobre la competencia.

OBJETIVOS:

- Aprender a responder con excelencia las necesidades del cliente, teniendo en cuenta sus circunstancias.
- Conocer cómo se ha de comunicar claramente al cliente las características y prestaciones de nuestros productos y servicios.
- Saber cómo buscar dentro de la propia empresa los recursos que se necesiten para llegar al cliente y satisfacer sus necesidades.
- Saber detectar aquellos errores que pueden hacer fracasar el servicio al cliente.
- Conocer herramientas prácticas para analizar cómo atender al cliente.

TEMA 1

EL CLIENTE

- Concepto - Breve reseña
 - Tipos de clientes:
 - Internos y Externos
 - Directos e Indirectos
 - El cliente como parte de nuestra organización.
-

La calidad en la atención al cliente.

- -Toma de contacto
 - - Importancia del punto vista del cliente.
 - - Preparación para atender al cliente.
 - -Escucha activa y empatía
 - -Dialogo
 - -Confianza
 - -Manejo del lenguaje
 - -Lenguaje verbal y no verbal
 - -Ganar/ ganar
 - Los tipos de cliente.
 - -Tipos de clientes: actitudes y características.
 - -Tratamiento de las Actitudes de los Clientes.
 - -Método AIDA
 - -Características del vendedor
 - -Planificación de la venta
-

TEMA 3

MOMENTOS DE LA VERDAD EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE

- Actitudes positivas en la relación con el cliente.
Cómo informar al cliente.
- Conocimiento del cliente.
 - Argumentación de productos
 - Técnicas más adecuadas
-

TEMA 4

ATENCIÓN DE LAS RECLAMACIONES.

- .
- Importancia de las reclamaciones.
 - Proceso de atención de las reclamaciones.
-

TEMA 5

ASPECTOS COMUNICATIVOS DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE POR TELÉFONO

- Características de la atención telefónica.
 - Componentes de la atención telefónica.
 - En emisión de llamada.
 - En recepción de llamada.
-

TEMA 6

LOS DIEZ ASPECTOS DE LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE

1. Fiabilidad.
2. Profesionalidad.
3. Accesibilidad.
4. Seguridad.
5. Capacidad de Respuesta.
6. Cortesía.
7. Comunicación.
8. Credibilidad.
9. Comprensión y conocimiento del cliente.
10. Elementos tangibles.