

## PAUTAS DE COMUNICACIÓN PARA GARANTIZAR LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA EXPERIENCIA DE CLIENTE

### FECHA Y LUGAR DE CELEBRACIÓN

FECHA: 31 de mayo, 2 de junio, 7 de junio y 9 de junio de 2022

HORARIO: de 15.00 a 20.00

LUGAR: Adalid, c/ de las Mercedes, nº 19, 28020 Madrid

### DURACIÓN

20 horas

### DIRIGIDO A:

Aquellas personas que mantienen un contacto continuo con clientes en procesos de venta

### OBJETIVOS

Concienciar a los participantes de la importancia que su desempeño tienen en cada momento de interacción con el cliente así como en la fidelización de los mismos.

Profundizar en los conocimientos clave para la atención al cliente, facilitando herramientas que impulsen su rendimiento especialmente en situaciones de resolución de quejas, ya sea de forma presencial o telefónica

Facilitar pautas de actuación para controlar las propias emociones y mantener un estilo de comunicación no agresivo que facilite el correcto tratamiento de quejas, reclamaciones e incidencias.

Facilitar directrices básicas de negociación que permitan a los profesionales alcanzar acuerdos satisfactorios para las dos partes.

Ayudar a los participantes a identificar sus propias fortalezas y carencias en el ámbito de la atención al cliente y resolución de quejas, facilitando herramientas y claves para la mejora.

### CONTENIDOS

Taller 1. La atención al cliente: elemento diferenciador

Taller 2 Habilidades generales en la atención al cliente

Taller 3. Resolución de quejas y reclamaciones

Taller 4. Autocontrol y gestión de las propias emociones: clave en el tratamiento de quejas y reclamaciones

ORGANIZA:



IMPARTE:



FINANCIA:



NOTA:

Para poder asistir al curso será necesario entregar el primer día de clase una fotocopia del DNI por ambas caras.

La organización confirmará inscripción definitiva al curso. Si por cualquier motivo se causa baja en el curso, deberá comunicarse a la organización la no asistencia.