

20, 22, 26 y 28 de noviembre de 2019

# TÉCNICAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN OPERADORES LOGÍSTICOS Y DE TRANSPORTE

## FECHA Y LUGAR DE CELEBRACIÓN

FECHA: 20, 22, 26, 28 de noviembre de 2018

HORARIO: 09:00 a 14:00 horas

LUGAR: Centro de Excelencia Empresarial CEXCO Avenida de Europa, 10 28821 Coslada (Madrid)

## DURACIÓN:

20 HORAS

## DIRIGIDO A:

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

## OBJETIVOS:

- Saber administrar con destreza el área de Atención al Cliente, para obtener el mayor y mejor resultado.
- Atender a los clientes según las normas de calidad.
- Proyectar una imagen positiva de la empresa hacia el exterior mediante la buena acogida y adecuado trato al cliente.
- Desarrollar una correcta capacidad de comunicación con el cliente potenciando un estilo directo y una mejora en la atención directa al mismo.
- Adquirir un nivel de calidad en la negociación con el cliente.
- Solucionar eficazmente las posibles quejas, reclamaciones y conflictos con el cliente por medio del desarrollo de las necesarias y adecuadas habilidades comunicativas.

## CONTENIDO:

UNIDAD DIDÁCTICA 1. Perspectiva de la Calidad en la Atención al Cliente

UNIDAD DIDÁCTICA 2. Técnicas de Comunicación

UNIDAD DIDÁCTICA 3. La Atención al Cliente

UNIDAD DIDÁCTICA 4. Calidad en la Atención al Cliente