

APP Módulo 1 Atención al cliente (30 h)

AF: 33018

OBJETIVO

El presente curso tiene por objetivo capacitar a aquellas personas que tienen que responsabilizarse en la materia de Atención al Cliente.

Al finalizar el alumno será capaz de:

Escuchar al cliente de forma activa, comprendiendo sus necesidades y atendiendo a sus requerimientos. En definitiva se trata de cubrir sus expectativas.

Conocer todos los tipos de clientes y saber actuar en consecuencia para lograr los objetivos esperados.

Profundizar en la importancia de causar una buena impresión proyectando una imagen positiva, tanto del personal, como de la organización.

Implantar en el trabajo del día a día un programa para lograr la mayor calidad posible en el servicio ofrecido.

Ofrecerle la mejor solución posible, cumpliendo también con la labor de asesor, intentado que dicha solución se adapte lo mejor posible al cliente.

ÍNDICE

UNIDAD 1. CONCEPTOS DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE

Introducción

Mapa conceptual

Contenido

1.1. Evolución

1.2. Algunos números

1.3. Tipos de Atención al Cliente

1.4. Decálogo de la Atención al Cliente

Resumen

UNIDAD 2. EL CLIENTE

Introducción

Mapa conceptual

Contenido

2.1. Definición de cliente

2.2. La importancia del cliente

2.2.1. El conocimiento del cliente como ventaja competitiva

2.2.2. Características que definen el perfil del cliente

2.3. Tipos de clientes según la personalidad

2.4. Clasificación de clientes

2.4.1. Clientes activos e inactivos

2.4.2. Clasificación de los clientes activos (potenciales)

2.4.2.1. Clientes según la frecuencia de compra

2.4.2.2. Clientes según volumen de compras

2.4.2.3. Clientes según nivel de satisfacción

2.4.2.4. Clientes según su nivel de influencia

Resumen

UNIDAD 3. PERFIL PROFESIONAL DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE

Introducción

Mapa conceptual

Contenido

3.1. Perfil profesional

3.2. Competencias generales

3.2.1. Orientación al cliente

3.2.2. Tolerancia

3.2.3. Empatía

3.2.4. Capacidad de comunicación

3.2.5. Capacidad técnica

3.2.6. Capacidad para obtener buenos resultados

3.3. Otras características

3.3.1. Formalidad

3.3.2. Iniciativa

3.3.3. Autocontrol

3.3.4. Don de gentes

3.3.5. Capacidad de trabajo en equipo

3.3.6. Enfoque positivo

3.3.7. Habilidad analítica

3.3.8. Imaginación

3.3.9. Recursos

3.3.10. Aspecto externo

Resumen

BIBLIOGRAFÍA

GLOSARIO