

**DIRIGIDO A:**

Los Cursos de Atención al Cliente están dirigidos a todos los colaboradores de nuestra Empresa, Despacho, Consulta u Organización que están en contacto con el cliente.

**OBJETIVOS:**

Dotar a los asistentes de técnicas de atención al cliente y conseguir una mayor profesionalidad, potenciando la imagen de su empresa despacho u organización.

**SISTEMA PEDAGÓGICO:**

El Curso será impartido a través de simulación de llamadas a partir de casos reales, propuestas por el monitor o por los asistentes.

El Curso se adapta y personaliza a los asistentes al mismo. 40% del tiempo aproximadamente destinado a prácticas y entrenamientos.

**PROGRAMA****| Atención al Cliente**

| La importancia de transmitir una imagen más profesional de nuestra Empresa/Organización  
| Arquetipos de individuos. Comportamientos de los mismos.  
| Reglas básicas de actuación.

**| Comunicación**

| Saber escuchar. Saber preguntar.  
| Comunicación oral. Comunicación no verbal, los gestos y su significado.  
| La comunicación a través de nuestra actitud.  
| Mejorar las expresiones orales .  
| ¿Transmitimos Seguridad y Confianza a nuestros interlocutores?  
| Campos de propiedad. Espacios físicos.

**| El Teléfono.**

| El trato telefónico adecuado.  
| Beneficios de personalizar las llamadas.  
| Saber identificar a nuestros interlocutores.  
| Recoger y transmitir mensajes y notas .  
| Filtrado de llamadas.  
| La imagen que transmitimos por teléfono, es la imagen que perciben de nuestra Empresa u Organización.  
| Concertar entrevistas y citas.

| Anular entrevistas y citas.  
| Confirmar entrevistas y citas.

**| Recepción de Visitas.**

| Cómo lograr una buena acogida.  
| La sonrisa como elemento de complicidad.  
| Cómo transmitir, seguridad, eficacia y actitud de servicio a nuestros visitantes .  
| Orientar al cliente y conocer sus necesidades.  
| Filtrar visitas sin cita previa.  
| Las salas de espera. | Resolver situaciones conflictivas.

**| Reclamaciones y Quejas.**

| Conocer los circuitos internos de nuestra Empresa u Organización.  
| Diferencias entre una Reclamación y una Queja.  
| Escuchar, comprender, detectar el problema.  
| Pasos a seguir ante una Reclamación.  
| Soluciones prácticas a distintas Reclamaciones.  
| Consecuencias de una Reclamación mal atendida.

**| La imagen.**

| La importancia de la indumentaria.  
| La imagen que transmitimos también representa a nuestra Empresa.

**BOLETÍN DE INSCRIPCIÓN**[interesados@consultorescomerciales.es](mailto:interesados@consultorescomerciales.es)

Título del Curso \_\_\_\_\_ Teléfono de Contacto \_\_\_\_\_  
Fecha y lugar del Curso \_\_\_\_\_ Cargo \_\_\_\_\_  
Asistente \_\_\_\_\_ C.I.F. \_\_\_\_\_  
Empresa \_\_\_\_\_ C.P \_\_\_\_\_  
Dirección \_\_\_\_\_ Provincia \_\_\_\_\_  
Población \_\_\_\_\_ E-mail \_\_\_\_\_  
Fax \_\_\_\_\_  
Persona de Contacto \_\_\_\_\_

Consultar Fechas

**1,5 Días 12 Horas**

**358 Euros**

EUPI Consultores Comerciales, Urbanización Fuentecica C/3  
nº5, buzón 3002, 46388 GODELLETA (Valencia)  
Tel: 961 80 00 60 / 608 323 793