

# Atención al Cliente

## Curso

### Objetivos

Mostrar una perspectiva global para la generación de imagen de empresa.

Mejorar la percepción de los clientes internos y externos a través de nuestro comportamiento.

Desarrollar la competencia comunicativa de las personas que trabajan en contacto con los clientes.

Conocer a los demás y a nosotros mismos a través del uso de la comunicación verbal y no verbal.

Aprender a manejar situaciones difíciles.

### Dirigido a

Personal recepcionista, secretarias, administrativos comerciales, personal de mostrador y cualquier persona que tenga entre sus funciones el trabajo de cara al público, atención, acogida o información.

### Contenidos

#### 1. LA PROYECCION DE IMAGEN EN LA EMPRESA

- Objetivos de la empresa moderna. Introducción.
- La atención al cliente es cosa de todos.
- Todos tenemos un cliente: cliente interno y externo.
- Factores de calidad percibida.
- El cliente, sus necesidades, expectativas y percepciones.

#### 2. LA COMUNICACION COMO BASE DE LA ATENCION AL CLIENTE

- La comunicación como base de la calidad.
- ¿Qué es la comunicación?.
- El feedback.
- La comunicación verbal: las barreras comunicativas.
- Cómo mejorar la capacidad para comunicar.

#### 3. LA COMUNICACION VERBAL EN LA ATENCION AL CLIENTE

- Técnicas de recepción de mensajes.
- Técnicas para emitir mensajes.
- Factores de la comunicación oral.
- El coste de “hacer preguntas”.
- El coste de “saber escuchar”.

#### 4. LA COMUNICACION TELEFONICA Y LA TRANSMISION DE INFORMACION

- Palabras tabú: el uso de las palabras y su clasificación.
- El teléfono y la proyección de imagen.
- Estructura de una conversación telefónica.
- Llamadas de recepción.
- Recomendaciones en llamadas de reclamación.
- Llamadas de emisión.

#### 5. LA COMUNICACION NO VERBAL: HABILIDADES SOCIALES Y EL LENGUAJE CONTESTUAL

- Comunicación No verbal: gestos y posturas.
- Actitudes corporales que manifiestan gusto y disgusto.
- La mirada en la interrelación.
- El lenguaje de las manos en el saludo.
- La postura corporal.
- La posición de los pies también informa.

#### 6. TIPOLOGIA DE CLIENTES

#### 7. TRATAMIENTO DE SITUACIONES DIFICILES