

# El ABC de la Atención al cliente



## Módulo 4 ¿Cómo atender al público?

# CURSO ON-LINE

## EL ABC DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE Cómo atender al público

Dentro del conjunto de cursos "El ABC de la Atención al Cliente", te presentamos "Cómo atender al público".

Las empresas de éxito permanecen en el mercado creciendo y desarrollándose. Ello se debe a que consideran la industria como un proceso de satisfacción del cliente y no de una producción de bienes. Dado que los clientes son los que aseguran el futuro de las empresas, ningún otro factor es tan decisivo como este.

Por ello es prioritario poner las exigencias de los clientes en primer lugar para asegurar la supervivencia. Los estándares esperados por el cliente nos darán la base para:

- Evaluar la satisfacción obtenida por la atención de la empresa
- Diseñar una organización focalizada en la atención al cliente
- Sensibilizar al personal para la atención al cliente

## OTRA FORMA DE APRENDER



### CONTENIDO

- La escucha y las preguntas
- Niveles de escucha
- Tipos de preguntas
- Actitudes positivas: acogida y despedida
- Solución de problemas
- Cortesía
- Equidad y comunicación.
- Las Relaciones Públicas
- Quejas y reclamaciones
- El tratamiento de las quejas
- Motivos de conflicto
- La recogida de información
- Clientes y situaciones difíciles
- Recomendaciones en Atención al Cliente
- Métodos para evaluar la atención al cliente

### VERUM GROUP

18 de Julio 1263 Esc. 1  
Montevideo Uruguay

[www.verumgroup.com](http://www.verumgroup.com)

[Info@verumgroup.com](mailto:Info@verumgroup.com)  
(+598) 29011188