

El ABC de la Atención al cliente



Módulo 3 Comunicación a través de la escritura

CURSO ON-LINE

EL ABC DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE Comunicación a través de la escritura

Dentro del conjunto de cursos "El ABC de la Atención al Cliente", te presentamos "Comunicación a través de la escritura".

Implementar una cultura de orientación al cliente supone un cambio organizativo. El cambio puede ser un poderoso factor positivo, más que una causa de preocupación, al mostrar que la empresa está comprometida con la mejora y el progreso.

Así, un proyecto de atención al cliente debe plantearse la mejora en la satisfacción de los clientes externos a través de una mejora previa en la satisfacción de los clientes internos.

Actualmente se registra una tendencia a revalorizar al cliente interno, como primer mercado al que atender, puesto que es el espejo de la empresa hacia fuera. Esta satisfacción del cliente interno debe formar parte de la cultura de la empresa, basada en la convicción de que cualquier insatisfacción del personal impacta rápidamente en la atención que la empresa brinda a sus clientes.

OTRA FORMA DE APRENDER



CONTENIDO

- Comunicación interna
- Introduciendo el concepto
- Comunicación interna
- Requisitos de la comunicación interna
- Comunicación externa
- Calidad en la orientación al cliente
- Elaboración de distintos tipos de comunicaciones
- Comunicación en torno a un evento
- Manuales de empleados
- Carteles
- Periódico de empresa
- Correo interno, notas y mensajes
- Otros tipos
- Cartas
- Informes
- Técnicas de corrección
- Utilización óptima de los materiales de mecanografiado.

VERUM GROUP

18 de Julio 1263 Esc. 1
Montevideo Uruguay

www.verumgroup.com

Info@verumgroup.com
(+598) 29011188