

El ABC de la **Atención** al cliente



Módulo 2 Comunicación a través de la palabra

CURSO ON-LINE

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

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

Cuando hablamos de calidad, confianza o riesgo percibido por el cliente en la atención, existe un alto componente intangible.

La atención se facilita al cliente al mismo tiempo que se está produciendo, por lo que no hay posibilidad de revisar el trabajo que no se ha producido. Por este motivo es tan importante la especialización y formación de las personas que trabajan en atención al cliente, convirtiéndose en expertas, ya que depende de ellas.

Al igual que en los servicios, el cliente desempeña un papel activo en la producción de atención.

Pero no sólo la persona centrada en la atención al cliente es la responsable de la satisfacción final del mismo, sino que será necesaria la colaboración de todo el personal de la empresa compartiendo un objetivo común.

OTRA FORMA DE APRENDER



CONTENIDO

- Actitudes y técnicas en comunicación oral
- La escucha activa
- Pasos en atención al cliente
- Aptitudes del personal de acogida
- Elementos fundamentales en comunicación oral
- Diferenciar las necesidades
- La argumentación en relaciones directas
- Ventaja, persuasión y beneficio
- Las objeciones
- Argumentos según las necesidades
- Cerrar la venta
- Recomendaciones
- Esquema AIDA
- Clasificación del mercado
- Atención al cliente en productos
- Atención al cliente en servicios
- Situaciones y roles de compra
- Tipos de reuniones
- La presentación
- La entrevista
- La información telefónica
- Tipos de llamadas
- Contenido de las llamadas

VERUM GROUP

18 de Julio 1263 Esc. 1
Montevideo Uruguay

www.verumgroup.com

Info@verumgroup.com
(+598) 29011188