

EXCELENCIA EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE

Nº de horas: 15

Plazo de inscripción: desde el 01/10/2018 hasta el 15/10/2018 ambos inclusive

Fecha de inicio: 17/10/2018

Fecha de fin: 31/10/2018

Horario: miércoles y viernes de 16:30 – 19:00

Ubicación: Audio Gil. Avinguda de Pérez Galdós, 7, 12002 Castelló de la Plana,

Modalidad: Presencial

Dirigido a: Dotar a los alumnos de los medios para ofrecer un servicio óptimo que permita alcanzar una comprensión del servicio prestado a nuestros clientes, tanto en el tratamiento cara a cara, como en la conversación telefónica, en función de sus necesidades. Además de conseguir un adecuado tratamiento personal, mostrando una imagen acorde a la empresa que se representa. Teniendo en cuenta para ello las diversas tipologías del clientes incluso en el caso de que se presenten quejas y reclamaciones.

Requisitos de inscripción: No se requiere ningún requisito especial de formación o experiencia.

Selección:

- **POR RIGUROSO ORDEN DE REGISTRO DE SOLICITUD**
- **TENDRÁN PREFERENCIA LAS PERSONAS DESEMPLEADAS.**

Documentación a aportar:

- Fotocopia DNI o equivalentes
- Fotocopia del DARDE
- Fotocopia de la Vida laboral
- Instancia por duplicado

Las solicitudes se podrán presentar en las siguientes dependencias municipales: registro general del Excmo. Ayuntamiento de Castelló, plaza Mayor nº1, 12001 y en las Tenencias de alcaldía:

Distrito Sur: C/ Ricardo Català, 7

Distrito Norte: Primer molí, s/n

Distrito Este: Avda. Hnos. Bou, 27

Distrito Oeste: Plaza Lagunas de Ruidera, s/n - Mas Blau

Distrito Grau: Paseo Buena Vista, 28

Para cualquier información adicional o duda relacionada con el curso puede contactar a:

- 961004787

- castellocrea.formacion@castello.es

Objetivos:

Dotar a los alumnos de los medios para ofrecer un servicio óptimo que permita alcanzar una comprensión del servicio prestado a nuestros clientes, tanto en el tratamiento cara a cara, como en la conversación telefónica, en función de sus necesidades. Además de conseguir un adecuado tratamiento personal, mostrando una imagen acorde a la empresa que se representa. Teniendo en cuenta para ello las diversas tipologías del clientes incluso en el caso de que se presenten quejas y reclamaciones.

Contenidos del curso:

MÓDULO 1: TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN CON CLIENTES

Introducción

Procesos de información y comunicación con cliente

Barreras en la comunicación con el cliente

Puntos fuertes y débiles en el proceso de comunicación

Elementos del proceso de comunicación no efectiva

La escucha activa

Consecuencias de la comunicación no efectiva

Resumen

MÓDULO 2: TÉCNICAS DE ATENCIÓN BÁSICA A CLIENTES

Introducción

Tipología de clientes

Comunicación verbal y no verbal

Pautas de comportamiento

Estilos de respuesta en la interacción verbal: asertivo, agresivo y no asertivo

Técnicas de asertividad

La atención telefónica

Tratamiento de cada uno de las situaciones de atención básica

El proceso de atención de las reclamaciones en el establecimiento comercial o en el reparto domiciliario

Pautas de comportamiento en el proceso de atención a las reclamaciones

Documentación de las reclamaciones e información que deben contener

Resumen

MÓDULO 3: LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE

Introducción

Concepto y origen de la calidad

La gestión de la calidad en las empresas comercial

El control y el aseguramiento de la calidad

El retroalimentación del sistema

La satisfacción del cliente

La motivación persona y la excelencia empresarial

La reorganización según criterios de calidad

Las normas ISO 9000

Resumen