

ATENCIÓN AL CLIENTE

Duración: 3 meses

Modalidad: virtual

Temario

ATENCIÓN AL CLIENTE Y CALIDAD DEL SERVICIO

- * Definición de cliente
- * Tipos de clientes
- * Ciclo del Servicio
- * Calidad de Servicio al Cliente
- * Control del Servicio al Cliente
- * Lealtad al cliente

EL PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

- * Fidelización del cliente
- * La atención del cliente como proceso.

- * CRM, ¿qué es?
- * Metodología de CRM
- * Módulos de un CRM
- * Evolución del CRM
- * Ejemplos de empresas que aplican CRM

COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE

- * El proceso de comunicación
- * Habilidades básicas de comunicación (La escucha activa y la Retroalimentación)
- * Habilidades específicas de Comunicación.
- * La empatía.

- * Comunicación no verbal.
- * Atención telefónica (Tips)
- * Manejo de quejas y reclamos
- * Manejo del stress

TELEMARKETING Y ENTORNOS VIRTUALES

- * Concepto de telemarketing
- * Aplicaciones del telemarketing
- * Ventajas e inconvenientes del telemarketing
- * La atención del cliente en entornos virtuales
- * Los derechos del cliente.
- * Legislación.