

TÉCNICAS DE ATENCIÓN BÁSICA A CLIENTES



SKU: CT0534

Horas: 30

CONTENIDO

1. Tipología de clientes.
2. Comunicación verbal y no verbal.
 - 2.1. Concepto.
 - 2.2. Componentes.
 - 2.3. Signos de comunicación corporal no verbal.
 - 2.4. La imagen personal.
3. Pautas de comportamiento.
 - 3.1. Disposición previa.
 - 3.2. Respeto y amabilidad.
 - 3.3. Implicación en la respuesta.
 - 3.4. Servicio al cliente.
 - 3.5. Vocabulario adecuado.
4. Estilos de respuesta en la interacción verbal: asertivo, agresivo y no asertivo.
5. Técnicas de Asertividad.
 - 5.1. Disco Rayado.
 - 5.2. Banco de niebla.
 - 5.3. Libre información.
 - 5.4. Aserción Negativa.
 - 5.5. Interrogación Negativa.
 - 5.6. Autorrevelación.
 - 5.7. Compromiso Viable.
 - 5.8. Otras técnicas de asertividad.
6. La atención telefónica.
 - 6.1. El lenguaje y la actitud en la atención telefónica.
 - 6.2. Recursos en la atención telefónica: voz, tiempo, pausas, silencios.
7. Tratamiento de cada una de las situaciones de atención básica.
 - 7.1. Solicitud de información de localización.

- 7.2. Solicitud de información de localización de producto.
- 7.3. Solicitud de información de precio.
- 7.4. Quejas básicas y reclamaciones.
- 8. El proceso de atención de las reclamaciones en el establecimiento comercial o en el reparto domiciliario.
- 9. Pautas de comportamiento en el proceso de atención a las reclamaciones.
 - 9.1. No ignorar ninguna reclamación.
 - 9.2. Mantener la calma y practicar escucha activa.
 - 9.3. Transmitir respeto y amabilidad.
 - 9.4. Pedir disculpas.
 - 9.5. Ofrecer una solución o tramitación lo más rápida posible.
 - 9.6. Despedida y agradecimiento.
- 10. Documentación de las reclamaciones e información que debe contener.