



## **“ATENCIÓN AL CLIENTE, TÉCNICAS DE VENTA Y GESTIÓN DE RECLAMACIONES”**

### **OBJETIVOS**

- Conocer la importancia de una buena atención al cliente. Se aprenderá cómo comunicarse de manera efectiva con los clientes y a identificar los problemas de éstos y resolverlos eficazmente.
- Adquirir los conocimientos y destrezas necesarias para mejorar la relación con el cliente, ofreciendo un servicio de calidad que consiga la gestión eficaz del mismo y la fidelización de los clientes.
- Dar a conocer las técnicas adecuadas para mantener un contacto con los clientes de forma más satisfactoria para el cliente y saber resolver exitosamente llamadas situaciones difíciles o problemáticas.

### **DURACIÓN**

- **150H** (43 días naturales) a tu ritmo, modalidad ONLINE

### **DIRIGIDO A:**

- Jóvenes menores de 30 años, desempleados y que no estén estudiando, inscritos en Garantía Juvenil.

### **PROGRAMA**

#### **Módulo I (50 horas): Tipologías y características de la empresa y los clientes**

- Empresas fabricantes
- Empresas distribuidoras
- Empresas servicios
- Empresas de relaciones con clientes y servicios de atención al cliente
- Localización y calificación de los clientes
- Acercamiento al cliente
- Presentación del producto o servicio

- Cierre de la venta

## **Módulo II (50 horas): Atención al cliente y técnicas de venta**

- Métodos ventas
- Fuerzas de ventas
- Tipos de vendedores
- Capacitación de la fuerza de ventas
- El cliente
- La comunicación con el cliente
- Tipos de clientes
- Generar expectativas
- Fidelización al cliente
- Trabajo en equipo

## **Módulo III (50 horas): Calidad del servicio y comunicación**

- Calidad y servicio: conceptos básicos
- La importancia de la calidad en el servicio
- Gestión de la calidad del servicio
- Las normas de calidad del servicio
- La caza de errores
- Medir la satisfacción del cliente
- Ejemplos de mala calidad en el servicio
- La comunicación telefónica efectiva
- La calidad del servicio
- Tratamiento de situaciones conflictivas
- Tratamiento de dudas, objeciones, quejas y reclamaciones