

Objectius

Definir procediments d'actuació amb clients, identificant-ne les accions de gestió, fidelització i seguiment que optimitzin la relació amb el client-tipus de petits negocis o microempreses.

A qui s'adreça?

Aquest curs s'adreça a persones interessades a millorar els seus serveis mitjançant procediments d'atenció al client o que vulguin adquirir-ne coneixements.

Requisits

Es recomana tenir coneixements bàsics d'informàtica i ús de navegadors web (nivell d'usuari).

Unitats temàtiques

Unitat 1. El procés de comunicació en l'atenció al client.

Unitat 2. Els protocols d'actuació en l'atenció al client.

Unitat 3. El servei d'atenció al client.

Unitat 4. Identificació d'interessos i necessitats del client.

Unitat 5. Les reclamacions i les queixes.

Unitat 6. Tècniques de fidelització en l'atenció al client.

Unitat 7. Seguiment i control del grau de satisfacció dels clients.

Objetivos

Definir procedimientos de actuación con clientes identificando las acciones de gestión, fidelización y seguimiento que optimicen la relación con el cliente-tipo de pequeños negocios o microempresas.

¿A quién va dirigido?

Este curso va dirigido a personas interesadas en mejorar sus servicios mediante procedimientos de atención al cliente o que quieran adquirir conocimientos sobre estos.

Requisitos

Se recomienda disponer de conocimientos básicos de informática y uso de navegadores web (nivel usuario).

Unidades temáticas

Unidad 1. El proceso de comunicación en la atención al cliente.

Unidad 2. Los protocolos de actuación en la atención al cliente.

Unidad 3. El servicio de atención al cliente.

Unidad 4. Identificación de intereses y necesidades del cliente.

Unidad 5. Las reclamaciones y quejas.

Unidad 6. Técnicas de fidelización en la atención al cliente.

Unidad 7. Seguimiento y control del grado de satisfacción de clientes.