

ATENCIÓ ÒPTIMA I EFICAÇ A LA CLIENTELA

IMPORTANT: Aquest curs s'imparteix en modalitat de Teleformació, amb classes síncrones per videoconferència en dies concrets i amb un horari estipulat. Un dels requisits per obtenir certificat és acudir al 80% de les sessions. Hi ha límit de places però s'elaborarà llista d'espera. En cas de no acudir a les dues primeres sessions, es donarà de baixa l'usuari i s'oferirà el lloc al següent en la llista.

Objectius

Adquirir coneixements, habilitats i destreses per a oferir una atenció a la clientela respectuosa, eficaç i de qualitat com a eina de fidelització i comercialització de nous productes i/o serveis.

A qui s'adreça?

Autònoms i PIMEs que en la seva activitat diària atenguin clients i vulguin millorar la manera de fer-ho.

Requisits

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

Continguts

1. Principis bàsics d'atenció a la clientela.
2. El procés comunicatiu.
3. Comunicació no violenta
4. Assertivitat.
5. Resolució de problemes.
6. Gestió de queixes.
7. Tècniques de venda.
8. Fidelització.

Horaris

Dimarts i dijous de 17:00h a 18:30h, des del 3 de setembre i fins el 3 d'octubre.
Total: 10 sessions.