



ATENCIÓN AL /A LA CLIENTE/A

017 Formación profesional para el empleo dirigida preferentemente a trabajadores/as ocupados/as

DURACIÓN:

➔ 20 horas.

OBJETIVOS:

Conocer los conceptos elementales de la atención al cliente, para crear las bases para desarrollar esa competencia.

Conocer los comportamientos y actitudes mas adecuados para desarrollar esa competencia, siguiendo etapa a etapa todo el proceso.

Aprender las normas básicas de actuación ante clientes difíciles, y cómo llevar a cabo con éxito el tratamiento de quejas y reclamaciones.

DIRIGIDO A:

Personas con responsabilidad en la atención al cliente

Personas con interés en la atención al cliente, tanto interno como externo

CURSOS RELACIONADOS

Orientación al cliente Técnicas de Venta Negociación

CONTENIDO:

La atención al cliente como ventaja competitiva

Principios básicos

Pilares de la Atención

La imagen de la empresa

El proceso de la Atención

El proceso de atención al cliente

Fase de Presentación

Fase de Atención

Fase de Comprensión

Fase de Solución

Fase de Finalización

Tratamiento de quejas y reclamaciones

Financia:



UNIÓN EUROPEA

Fondo Social Europeo

"Invierte en tu futuro"

Imparte:



Entidad solicitante:



comisiones obreras de navarra
nafarroako langile komisiok



Tipología de clientes difíciles

NOTA IMPORTANTE:

La selección de los/as participantes se realiza por riguroso orden de inscripción, teniendo en cuenta la situación laboral en la fecha de inicio del curso. Se avisará a las personas admitidas una semana antes a través de un mensaje al móvil o llamada telefónica.

Desde Forem pretendemos llegar a todas las personas trabajadoras y desempleadas. Para intentar que todos y todas tengáis una oportunidad y se aprovechen los recursos públicos que desde aquí gestionamos, cada alumno o alumna tendrá la opción de realizar un curso por semestre. En el caso de que hubiera plazas disponibles, se habilitará la opción de participar en más de una acción siempre y cuando no se supere el número de horas máximas marcadas por cada programación.

Puedes consultar el puesto en el que estás en la relación de preinscripciones en el 948 848 092.



Financia:



UNIÓN EUROPEA

Fondo Social Europeo

"Invierte en tu futuro"

Imparte:



Entidad solicitante:



comisiones obreras de navarra
nafarroako langile komisiok