



## Orientación al cliente

**Sku:** 11717IN

**Horas:** 30

### OBJETIVOS

-Conocer los principios básicos en relación con la atención, satisfacción y orientación al cliente, haciendo uso de diferentes estrategias tanto comunicativas como de servicio para lograr alcanzar su fidelización. - Identificar la perspectiva más adecuada para que una organización sea orientada al cliente. - Reconocer modelos de empresa enfocados a la mejora de la organización orientada al cliente. - Aplicar herramientas para conocer al cliente y sus necesidades y mejorar así el servicio. - Transformar los indicadores de clientes insatisfechos en oportunidades para la mejora y el desarrollo de la organización. - Emplear diferentes programas de fidelización basados en calidad. - Examinar habilidades comunicativas que se consideren fundamentales a la hora de orientar y tratar con el cliente.

### CONTENIDOS

**UNIDAD 1. Principios básicos de la atención al cliente** Perspectiva de la orientación al cliente. La empresa dirigida al cliente. Servicio al cliente. Conocer al cliente. El personal de la empresa. Satisfacción del cliente Estudio y evaluación de la satisfacción del cliente. Clientes insatisfechos. **UNIDAD 2. Fidelización del cliente** ¿Qué es la fidelización? La calidad en el servicio: clientes prescriptores. El seguimiento del cliente. Programas de fidelización. Habilidades en la atención al cliente Escucha activa. Comunicación verbal. Comunicación no verbal. Quejas y reclamaciones.