



Comunicación y atención al cliente

Sku: 1820EC

Horas: 50

OBJETIVOS

'-Estudiar la figura del cliente y las claves para generar una comunicación fluida, así como los tipos de clientes y los factores que influyen en la atención al cliente. -Conocer el proceso de comunicación y los elementos que la componen. -Profundizar en las claves para una conversación telefónica eficaz. -Practicar las técnicas de apertura de venta, de escucha activa, de formulación de preguntas y de detección de las motivaciones del cliente.

CONTENIDOS

Tema 1. Introducción a la atención al cliente. El cliente, concepto y la comunicación. Orientación y atención al cliente. Tipos de cliente. Factores fundamentales. **Tema 2. La comunicación para la venta.** Comunicación y comunicación eficaz. La comunicación telefónica eficaz. Estructura de la conversación telefónica.