



# INTRODUCCIÓN A LA ATENCIÓN AL CLIENTE

**Sku:** 3671EC

**Horas:** 10

## OBJETIVOS

Conocer quién es el cliente: concepto y comunicación. Analizar la orientación y atención al cliente: tipos de cliente y factores fundamentales en la atención al cliente.

## CONTENIDOS

**UNIDAD 1. EL CLIENTE, CONCEPTO Y LA COMUNICACIÓN UNIDAD 2. ORIENTACION Y ATENCION AL CLIENTE UNIDAD 3. TIPOS DE CLIENTE UNIDAD 4. FACTORES FUNDAMENTALES EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE 4.1. PROCESO DE DECISIÓN DE COMPRA 4.2. FUERZA DE VENTAS**