



# TÉCNICAS EFICACES PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE

**Sku:** 4884EC

**Horas:** 10

## OBJETIVOS

Conocer cuáles son las técnicas de aplicación para satisfacer a los clientes. Adquirir conocimientos sobre cómo se resuelven los problemas con los clientes. Dominar cómo se lleva a cabo la fidelización de los clientes. Conocer el protocolo de atención al cliente y el protocolo de servicios.

## CONTENIDOS

1. Introducción. 2. Técnicas de aplicación para buscar la satisfacción del cliente. La relación entre satisfacción al cliente y beneficios. Técnicas de medición de la satisfacción al cliente. 3. La resolución de problemas con los clientes. 4. Fidelización de clientes. El comportamiento del consumidor. ¿Qué debemos considerar en la toma de decisiones del consumidor? El proceso de decisión de compra. Fidelización de clientes. Programas de fidelización de clientes. Beneficios de la fidelización de clientes. 5. Protocolo de atención al cliente. 6. Protocolos de servicios, casos de éxito.