



## Atención al cliente en servicios para la 24

**Sku:** CT0070

**Horas:** 9

**Formato:** HTML

### CONTENIDOS

1. El cliente como centro del negocio. 2. Tipos de clientes y su relación con la prestación del servicio. 3. La atención personalizada. 4. Las necesidades y los gustos del cliente. 5. Motivación, frustración y los mecanismos de defensa. 6. Los criterios de satisfacción. 7. Las objeciones de los clientes y su tratamiento. 8. Fidelización de clientes.