



Técnicas de atención básica a clientes

Sku: CT0534

Horas: 29

Formato: HTML

CONTENIDOS

1. Tipología de clientes. 2. Comunicación verbal y no verbal. 2.1. Concepto. 2.2. Componentes. 2.3. Signos de comunicación corporal no verbal. 2.4. La 24. 3. Pautas de comportamiento. 3.1. Disposición previa. 3.2. Respeto y amabilidad. 3.3. Implicación en la respuesta. 3.4. Servicio al cliente. 3.5. Vocabulario adecuado. 4. Estilos de respuesta en la interacción verbal: asertivo, agresivo y no asertivo. 5. Técnicas de Asertividad. 5.1. Disco Rayado. 5.2. Banco de niebla. 5.3. Libre información. 5.4. Aserción Negativa. 5.5. Interrogación Negativa. 5.6. Autorrevelación. 5.7. Compromiso Viable. 5.8. Otras técnicas de asertividad. 6. La atención telefónica. 6.1. El lenguaje y la actitud en la atención telefónica. 6.2. Recursos en la atención telefónica: voz, tiempo, pausas, silencios. 7. Tratamiento de cada una de las situaciones de atención básica. 7.1. Solicitud de información de localización. 7.2. Solicitud de información de localización de producto. 7.3. Solicitud de información de precio. 7.4. Quejas básicas y reclamaciones. 8. El proceso de atención de las reclamaciones en el establecimiento comercial o en el reparto domiciliario. 9. Pautas de comportamiento en el proceso de atención a las reclamaciones. 9.1. No ignorar ninguna reclamación. 9.2. Mantener la calma y practicar escucha activa. 9.3. Transmitir respeto y amabilidad. 9.4. Pedir disculpas. 9.5. Ofrecer una solución o tramitación lo más rápida posible. 9.6. Despedida y agradecimiento. 10. Documentación de las reclamaciones e información que debe contener.