



# Atención al cliente en las operaciones de limpieza de pisos en alojamientos

**Sku:** CT0779

**Horas:** 17

**Formato:** HTML

## CONTENIDOS

1 Tipologías de clientes. pacientes o usuarios en general 2 Normas de actuación ante la petición de un cliente. paciente o usuario 3 Quejas y reclamaciones de un cliente. paciente o usuario 3.1 ¿Qué es una queja? 3.2 Pasos a realizar ante las quejas 3.3 Frases que ayudan a perder clientes y principales motivos de quejas 3.4 El tratamiento de las quejas y la recogida de información 3.5 Las reclamaciones 3.6 ¿Cómo rellenar las hojas de reclamaciones? 3.7 ¿Cómo se tramitan las hojas de reclamaciones? 3.8 Claves para realizar las cartas de reclamaciones 3.9 Actitud de la empresa ante la gestión de justificar las reclamaciones 4 Técnicas elementales de comunicación 4.1 Elementos de gran relevancia en la comunicación 4.2 Los estilos de comunicación 4.3 Barreras en el proceso de comunicación 4.4 El mensaje 4.5 Filtros en el proceso 4.6 La comprensión 4.7 Pautas para mejorar la comunicación con el usuario: escucha activa. empatía 4.8 Procesos de la comunicación 4.9 La comunicación verbal y no verbal