

ATENCIÓN AL CLIENTE Y FIDELIZACIÓN EN PEQUEÑOS NEGOCIOS O MICROEMPRESAS



SKU: CT0630

Horas: 25

DIRIGIDO A

COMPETENCIAS

CONTENIDO

1. El proceso de comunicación en la atención al cliente.
 - 1.1. Tipos de comunicación con el cliente: verbal. escrita. telefónica. otras.
2. Los protocolos de actuación en la atención al cliente.
 - 2.1. Los códigos de buenas prácticas.
 - 2.2. Los códigos deontológicos.
3. El servicio de atención al cliente.
4. Identificación de intereses y necesidades del cliente.
 - 4.1. La satisfacción de una necesidad.
 - 4.2. La información y asesoramiento en la compra.
 - 4.3. El servicio postventa.
5. Las reclamaciones y quejas.
 - 5.1. Técnicas de negociación. tratamiento de reclamaciones y quejas.
 - 5.2. La hoja de reclamaciones.
 - 5.3. Procedimiento y tramitación de las reclamaciones y quejas.
 - 5.4. Habilidades sociales en la solución extrajudicial de reclamaciones y quejas.
 - 5.5. Vía judicial en la solución de reclamaciones.
 - 5.6. Derechos y responsabilidades de las partes.
6. Técnicas de fidelización en la atención al cliente.
 - 6.1. Objetivos de fidelización.
 - 6.2. Tipos de clientes a fidelizar: niveles y técnicas.
 - 6.3. Recursos y medios de fidelización.

7. Seguimiento y control del grado de satisfacción de clientes.

7.1. La ficha de cliente y el control de las operaciones y reclamaciones.

7.2. Programación de visitas.

7.3. Coordinación de acciones en la gestión de pedidos.

7.4. Información sobre acciones de la competencia.

7.5. La encuestas de satisfacción del cliente.

7.6. La evaluación periódica de los servicios de atención al cliente.