



Simbiosis
S. Coop. Galega

Ficha técnica curso



CURSO ONLINE

Atención al cliente

Simbiosis, S. Coop. Galega



Simbiosis
S. Coop. Galega

Simbiosis, S. Coop. Galega

Polígono de POCOMACO

Parcela 1- Nave 5B

15190 - A Coruña

Teléfonos: 881 924 726

698 172 726

info@cooperativasimbiosis.com



Curso “Atención al cliente”

Horas lectivas: 40

Modalidad: online bajo plataforma Moodle, con apoyo tutorial personalizado.

Presentación

Con esta acción formativa se tratarán de forma directa todas las técnicas laborales y profesionales necesarias para poder trabajar de cara al público dando una atención al cliente de calidad, dando solución a consultas, reclamaciones, pedidos o quejas de manera profesional.

Se enseñan las habilidades, recursos y técnicas para mejorar la relación y el trato con el cliente, satisfacer sus expectativas y así dar el mejor servicio. Se aprenderá la importancia de la atención al cliente, los tipos de necesidades que tiene y cómo atenderlas, así como a gestionar quejas y reclamaciones con la mayor eficiencia. Incluye nociones de marketing aplicadas al comercio minorista, así como las técnicas de venta más eficaces y las pautas para lograr una excelente experiencia de cliente.



Objetivos

Conocer las habilidades, recursos y técnicas para mejorar la relación y el trato con el cliente, satisfacer sus expectativas y así dar el mejor servicio. Aprenderás la importancia de la atención al cliente, los tipos de necesidades que tiene y cómo atenderlas, así como a gestionar quejas y reclamaciones con la mayor eficiencia.

- Aprender en qué consiste la atención al cliente y su importancia.
- Conocer el tipo de necesidades de los clientes y cómo satisfacerlas.
- Identificar los tipos de cliente y cómo reaccionar ante determinadas situaciones.
- Conocer el papel de la comunicación en la atención al cliente.
- Emplear la comunicación asertiva y empática con los clientes para un correcto servicio de atención.
- Aprender a crear una buena experiencia de cliente.
- Atender de manera profesional las quejas y reclamaciones.
- Conocer diferentes técnicas de venta aplicadas a la atención en comercio minorista.
- Aprender a gestionar devoluciones con éxito.
- Conocer las pautas para una correcta atención telefónica.



Programa:

MÓDULO 1: ATENCIÓN AL CLIENTE

- Conceptos generales
- Atención directa e indirecta
- Calidad del servicio
- EL PROFESIONAL DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE
 - Conocimientos
 - Profesionalidad
 - Personalidad
 - Imagen
 - Comunicación
- Diferencia entre atención, servicio y experiencia de cliente
- Servicio al cliente

MÓDULO 2: EL DEPARTAMENTO DE VENTAS

- ¿Qué entendemos por Departamento de Ventas?
 - Organización del departamento de ventas
- Tipos de vendedores
 - Tipos de vendedores según el tipo de actividad



MÓDULO 3: EL CLIENTE

- Factores que influyen en la decisión de compra
- TIPOS DE CLIENTE
 - Tipos de clientes según su nivel de fidelización
 - Tipos de clientes según su comportamiento
 - Tipos de clientes según su nivel de satisfacción
 - Características, síntomas y trato en función del tipo de cliente
- NECESIDADES DEL CLIENTE
- DETECCIÓN DE NECESIDADES
 - Cómo responder a las necesidades de tus consumidores
- CAPTACIÓN Y FIDELIZACIÓN DE CLIENTES
- GESTIÓN DE CLIENTES

MÓDULO 4: COMUNICACIÓN

- El proceso de comunicación
- TIPOS DE COMUNICACIÓN
 - La comunicación verbal y no verbal
 - La comunicación oral en la atención al cliente
 - Estilos comunicativos
- COMUNICACIÓN CORPORATIVA Y EMPRESARIAL
 - Comunicación interna
 - Comunicación externa
- UNA BUENA COMUNICACIÓN EFECTIVA EN ATENCIÓN AL CLIENTE
 - Asertividad
 - La escucha activa



- HABILIDADES SOCIALES Y DE COMUNICACIÓN
 - Tipos de habilidades sociales
 - Habilidades sociales para la atención al público
 - Estrategias de comunicación con el cliente

MÓDULO 5: EL PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

- El proceso de atención al cliente de calidad
- Entre acoger y despedir a tu cliente ¿Cuándo y cómo ‘vender’?

MÓDULO 6: CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE

- Calidad en la atención al cliente
 - Aspectos fundamentales
 - Norma ISO 9001

MÓDULO 7: RESPUESTA A LAS PETICIONES DEL CLIENTE

- Principales solicitudes o peticiones con las que nos vamos a encontrar por parte del cliente

MÓDULO 8: ATENCIÓN TELEFÓNICA

- ¿Qué es la atención al cliente vía telefónica?
- Pautas para una correcta atención telefónica



MÓDULO 9: FASES DEL PROCESO DE VENTAS

- 5 fases del proceso de ventas
- Técnicas y recomendaciones

MÓDULO 10: TÉCNICAS DE VENTA EN EL COMERCIO MINORISTA

- Cómo vive el cliente el proceso de compra
- Argumentario de Ventas
- Estándares de actuación
- Las técnicas de venta más eficaces
- Trucos útiles para la venta

MÓDULO 11: EL MARKETING EN EL PROCESO DE VENTAS

- Qué entendemos por marketing
 - Retail marketing o marketing para el comercio minorista
 - ¿Cómo se aplica una estrategia de retail marketing?
- La animación en el punto de venta
- EXPERIENCIA DE CLIENTE

MÓDULO 12: TRATAMIENTO DE INCIDENCIAS

- Conceptos y ejemplos
- Proceso para el tratamiento y resolución de incidencias



MÓDULO 13: QUEJAS Y RECLAMACIONES

- Conceptos
- Hojas de reclamaciones
- Tipos de quejas
- Resolución de quejas y reclamaciones
- Pasos a tener en cuenta en la gestión de reclamaciones en la atención al cliente
- Consejos para resolver las quejas y las reclamaciones
- Técnicas para gestionar quejas y reclamaciones en atención al cliente
- Pautas para gestionar con éxito la interacción con clientes difíciles

MÓDULO 14: OPCIONES DE PAGO

MÓDULO 15: GESTIÓN DE DEVOLUCIONES

- Normativa de comercio
- Cuando se deben aceptar devoluciones
- Política de devoluciones
- Claves para entender las devoluciones
- GESTIÓN DE LAS DEVOLUCIONES
 - 5 pautas para gestionar las devoluciones con éxito
 - 3 claves para mejorar la gestión de devoluciones

MÓDULO 16: CONCLUSIONES

- Conclusiones
- Infografías resumen
- Artículos de interés



Docentes

Xoana Terrero Rañó

xoana.terrero@cooperativasimbiosis.com

- Educadora Social.
- Postgrado en Coaching, PNL y Liderazgo de Equipos.

Rosa Sanjuán Ferreño

contacto@cooperativasimbiosis.com

- Grado en Publicidad y Relaciones Públicas.
- Máster en dirección y gestión de la comunicación organizacional.
- Postgrado en Relaciones Públicas.



Quienes somos

Simbiosis, S. Coop. Galega somos una cooperativa de trabajo asociado que impartimos formación tanto a empresas como a particulares interesados en temas de alimentación, calidad y seguridad alimentaria, sanidad, medioambiente, sostenibilidad...

Desde **Simbiosis** apostamos por la formación, continua y de calidad, por eso nos actualizamos continuamente y buscamos colaboraciones o simbiosis con quienes trabajan e investigan en este sector.

Cursos acreditados por el Sistema Nacional de Salud: En **Simbiosis, S. Coop. Galega** impartimos cursos acreditados por la Comisión de Formación Continuada del Sistema Nacional de Salud (SNS) para las profesiones sanitarias.

Nuestros avales

- **Simbiosis, S. Coop. Galega** está inscrita en el Registro de Cooperativas de provincia de A Coruña con el nº 1429-C.
- **Simbiosis, S. Coop. Galega** está acreditada e inscrita en el Registro de entidades para la formación programada por las empresas a través de la Formación Tripartita para el empleo. Es una entidad organizadora y formadora.
- **Simbiosis, S. Coop. Galega** es entidad proveedora de actividades de formación continua acreditadas por el Sistema Nacional de Salud.

Contacto

Información general: info@cooperativasimbiosis.com

Información curso: formacion@cooperativasimbiosis.com

