

ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL TALLER

**Dirigido a:**

Profesionales del sector de la automoción que tienen contacto con los clientes del taller.

Objetivos:**Contenidos formativos:**

La recepción del vehículo

-La calidad de servicio.

-La atención al cliente como elemento básico de la percepción de la calidad del servicio y necesidades o deseos del cliente.

-Los pasos a seguir en la atención al cliente antes: la preparación del espacio, la imagen, las ofertas, la comunicación de aquello que queremos comunicar.

-Durante la comunicación del cliente: como recibir al cliente, como crear un contexto apropiado, los pasos de la recepción eficaz y durante la intervención, la venta en el proceso de la recepción, cómo realizarla, la entrega del vehículo, aspectos a tener en cuenta, la sala de espera para los clientes.

-La información necesaria que hay que ofrecer al cliente del trabajo realizado y posibles trabajos necesarios a realizar, cómo utilizar la entrega del vehículo y ofrecer nuevos servicios a nuestro cliente. La factura; que es necesario destacar, como redactar la factura de forma que entienda el cliente y como eliminar dudas.

-Los pasos a seguir en la entrega, la cumplimentación de los libros de revisiones y las posibles nuevas citas, como utilizar los manuales de la red en estos casos.

- Los pasos a seguir después de la entrega del vehículo, cómo fidelizar a nuestros cliente y pasos a seguir, qué debemos saber de él y su vehículo, cómo crar base de datos y que ésta nos aporte soluciones en servicios a los clientes.

- Tratamiento de quejas y reclamaciones:

- Diferenciar queja de reclamación.

- Cómo tratar las quejas y reclamaciones, comportamientos y habilidades necesarias en la gestión.

- Los pasos del tratamiento de una queja o reclamación.

- Cómo fedelizar al cliente a través de la queja o reclamación.

Duración: 10 Horas

Fecha Inicio: -

Fecha Fin: -

Horario: Consultar

Lugar Impartición: Av de Alicante, 73 03400 Villena

Precio: 156,00€ (50% del importe del curso al formalizar la matrícula y el resto al inicio del curso)

Descuentos:

Para Particulares:

- 30% de descuento a desempleados que presenten cartilla del paro en vigor y actualizada
- 30% de descuento a estudiantes (acreditado)

Para Autónomos:

- 15% de descuento a autónomos (acreditado) en el segundo curso o a la segunda persona de la misma empresa para el mismo curso. (Sólo aplicable a autónomos)
- 30% de descuento en la tercera matrícula si se realizan tres cursos dentro del mismo año en Delfín Formación. Siempre que el importe del tercer curso sea igual o inferior al anterior. (Sólo aplicable a autónomos)

Para Empresas:

- 20% de descuento en la tercera matrícula para el mismo curso. (Descuento aplicable sólo a empresas)
- Firmando un contrato anual de formación, otorgamos un bono de formación para el gerente autónomo de un 20%. (Descuento aplicable sólo a empresas)

*Los descuentos no son acumulables entre sí.

*Sólo se efectuará el descuento, si se paga la totalidad del curso al inicio del mismo.

Tipo de Formación: Bonificable. Todos nuestros cursos son bonificables por la Fundación Tripartita.

Requisitos: Consultar

Calendario:

Estamos actualizando el contenido, perdona las molestias.

* *Delfín Formación es una entidad inscrita y acreditada en el registro de Centros y Entidades de Formación Profesional para el Empleo de la Comunidad Valenciana.*

* *Si tienes cualquier duda, por favor llámanos al 965 34 06 25 o envíanos un WhatsApp al 607 74 52 82, te responderemos lo más rápido posible.*

* *Sólo se considera como alumno/a matriculado/a en el curso a aquella persona que haya completado la ficha de inscripción y pagado el importe total de la acción formativa antes del inicio del curso. Delfín formación se reserva el derecho a anular o aplazar este curso si no se llega a cubrir un mínimo de inscripciones.*