

## LA 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 crear 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 fidelizar al cliente a través de la queja o reclamación.

**Duración:** 10 Horas



**Fecha Inicio:** -

**Fecha Fin:** -

**Horario:** Consultar

**Lugar Impartición:** Av Alicante, 73 03400 Villena

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

**Descuentos:** 10% para autónomos, desempleados y antiguos alumnos.

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

**Requisitos:** Consultar

**Calendario:**

Estamos actualizando el contenido, perdona las molestías.

*\* 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.*

