

## ATENCIÓN AL CLIENTE



### Dirigido a:

Trabajadores en activo de empresas de la provincia de Alicante ( R.G y Autónomos ). Consultar plazas para trabajadores de la administración pública y desempleados.

### Objetivos:

- Identificar distintos tipos de clientes según sus patrones de conducta y responder a cada uno con eficacia en las diversas situaciones que se pueden presentar.
- Conocer que espera el cliente del personal que le presta el servicio.
- Identificar que hacer para satisfacer mejor las necesidades de los clientes una vez conocidas las principales motivaciones que pueden tener.
- Adoptar las conductas más eficaces en función del tipo de cliente.
- Asumir la importancia de la atención al cliente como primordial en el éxito de un negocio y como imagen de la empresa.
- Reconocer la importancia de cuidar la imagen personal.

### Contenidos formativos:

#### UNIDAD 1. ACTITUDES Y CONDUCTAS EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE.

- 1.1. Nuestra realidad como clientes.
- 1.2. Los sentimientos del cliente.
- 1.3. La imagen.
- 1.4. Actitudes y conductas en la relación con el cliente.
- 1.5. ¿Qué quieren nuestros clientes?.

#### UNIDAD 2. LA COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE.

- 2.1. La comunicación interpersonal.
- 2.2. Requisitos.
- 2.3. Comunicación verbal y no verbal: la mirada, la sonrisa, la voz.
- 2.4. La comunicación persuasiva.
- 2.5. La comunicación eficaz.
- 2.6. Técnicas de escucha.
- 2.7. La escucha activa.
- 2.8. Comunicación comercial.
- 2.9. Defectos más frecuentes en la comunicación con el cliente.
- 2.10. Normas generales para una comunicación excelente.

## UNIDAD 3. CONSIDERACIONES SOBRE EL CLIENTE.

- 3.1. Motivaciones y derechos.
- 3.2. Tipos de clientes y actitudes.
- 3.3. Cliente interno y cliente externo.

## UNIDAD 4. EL CONTACTO CON EL CLIENTE.

- 4.1. Posibilidades de Contacto.
- 4.2. Las situaciones típicas.
- 4.3. Los problemas del Cliente.
- 4.4. La Empatía.
- 4.5. El Servicio al Cliente.
- 4.6. La razón de nuestros clientes.
- 4.7. Fidelización de clientes.

## UNIDAD 5. QUEJAS Y RECLAMACIONES.

- 5.1. Concepto de Queja o Reclamación.
- 5.2. Causas y tratamiento.
- 5.3. Reclamación justificada.
- 5.4. Reclamación injustificada.
- 5.5. La prevención de los Problemas.

## UNIDAD 6. CONSEJOS PRÁCTICOS EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE.

- 6.1. El Cliente como persona.
- 6.2. Asertividad y agresividad.
- 6.3. Comportamientos verbales.
- 6.4. Comportamientos no verbales.
- 6.5. El Cliente como objeto del Servicio.
- 6.6. Amabilidad y Comunicación Positiva.
- 6.7. Lo que no debe hacerse en el trato con el cliente.

## UNIDAD 7. ATENCIÓN AL CLIENTE Y VENTA.

- 7.1. El cliente como comprador.

## UNIDAD 8. CONCIENCIAR Y DESARROLLAR LA NECESIDAD DE TRABAJAR EN EQUIPO, PARA OBTENER UN TRABAJO CON MAYOR EFICIENCIA Y DE MAYOR CALIDAD.

**Duración:** 40 Horas

**Fecha Inicio:** -

**Fecha Fin:** -

**Horario:** Consultar

**Lugar Impartición:** Avda. de Alicante, 73 03400 Villena

**Precio:** Consultar

**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 Delfin 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:** Continua coepa

**Requisitos:** Trabajadores en activo de empresas de la provincia de Alicante ( R.G y Autónomos ). Consultar Plazas para trabajadores de la administración pública y desempleados.

Documentación de Inscripción: Ficha de inscripción Solicitud de participación y Anexo Fotocopia de la última nomina o justificante pago de autónomo Fotocopia del DNI (ambas caras) Fotocopia del SIP o tarjeta de afiliación a la seguridad social (ambas caras)

**Calendario:**

Junio 2015						
L	M	M	J	V	S	D
01	02	03	04	05	06	07
08	09	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	01	02	03	04	05

- Aula: **AULA4**  
Fecha: **22/06/2015 18:30:00 - 22:00:00**
- Aula: **AULA4**  
Fecha: **23/06/2015 18:30:00 - 22:00:00**
- Aula: **AULA4**  
Fecha: **25/06/2015 19:00:00 - 22:00:00**
- Aula: **AULA4**  
Fecha: **29/06/2015 18:30:00 - 22:00:00**
- Aula: **AULA4**  
Fecha: **30/06/2015 18:30:00 - 22:00:00**

Julio 2015						
L	M	M	J	V	S	D
29	30	01	02	03	04	05
06	07	08	09	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31	01	02

- Aula: **AULA4**  
Fecha: **02/07/2015 19:00:00 - 22:00:00**
- Aula: **AULA4**  
Fecha: **06/07/2015 18:30:00 - 22:00:00**
- Aula: **AULA4**  
Fecha: **07/07/2015 18:30:00 - 22:00:00**
- Aula: **AULA4**  
Fecha: **09/07/2015 19:00:00 - 22:00:00**
- Aula: **AULA4**  
Fecha: **13/07/2015 18:30:00 - 22:00:00**
- Aula: **AULA4**  
Fecha: **14/07/2015 18:30:00 - 22:00:00**
- Aula: **AULA4**  
Fecha: **16/07/2015 19:00:00 - 22:00:00**

\* 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.

Curso subvencionado por: El Fondo Social Europeo y la Consellería de Economía, Industria, Turismo y Ocupación.

*\* 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.*

