

## SEMINARIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE



### Dirigido a:

Trabajadores que tienen un contacto diario con el público y quieren mejorar sus habilidades profesionales de atención al cliente.

### Objetivos:

- ¿Qué desea el cliente?
- Cómo atender y superar las expectativas del cliente
- Facilitar herramientas de comunicación para buscar la excelencia en el trato al cliente.
- ¿Cuál es la actitud adecuada en la gestión comercial?
- Gestionar quejas y reclamaciones sin perder energía
- La asertividad como parte importante en la comunicación.

### Contenidos formativos:

¿Quiénes son nuestros clientes?  
 ¿Quién transmite la imagen de la empresa?  
 La calidad en la atención al cliente  
 Pasos en la atención y servicio al cliente

La inteligencia emocional en el trato al cliente:  
 La escucha activa  
 Empatía y asertividad, claves comunicativas  
 Cuidar de nosotros (emocionalmente) para cuidar al cliente  
 Cómo conseguir la confianza de nuestros clientes

La comunicación:  
 La paradoja de la comunicación  
 Tipos de comunicación  
 La comunicación verbal y no verbal  
 La sintonía con el cliente  
 La comunicación apreciativa (un as en la manga)  
 El feedback, imprescindible

Gestión de quejas y reclamaciones:  
 Posiciones perceptivas  
 Los cuatro pasos de intervención de Robert Dilts

Manejo maduro del desacuerdo

Las claves para conseguir la excelencia

Cuidar los pequeños detalles

Interés, indagación y respeto

Compromiso en el servicio y la atención al cliente

**Duración:** 10 Horas

**Fecha Inicio:** -

**Fecha Fin:** -

**Horario:** -

**Lugar Impartición:** Consultar

**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 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:** -

**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.*