



Fechas

**18 y 25 de
noviembre**

Duración y horarios

De 9:00-14:00 y 15:00-18:00h.

Total: 14 horas

Inscripción e información

[Área Formación Empresarial](#)

Tel. 948 131 460

Cuota de inscripción

288€

Financiable por FUNDAE para trabajadores
por cuenta ajena

Atención al Cliente 360°

Castellano – Inglés- Francés

Objetivo general:

Aplicar de manera práctica un estilo de comunicación efectivo con el cliente para mantener relaciones de calidad, efectivas y duraderas.

Contenidos:

- El cliente
 - Pero... ¿Quién es el cliente?
 - La orientación al cliente en las organizaciones
 - Tipologías de cliente
- La comunicación
 - La relación con el cliente: Cara a cara, el correo electrónico y el teléfono
 - La comunicación como clave en el trato con el cliente
- Las conversaciones
 - La escucha activa
 - La empatía
 - Asertividad
- La negociación
 - Gestión de situaciones difíciles
 - Objetivo; ganar – ganar
- La atención telefónica
- El servicio al cliente y su fidelización
 - Crear valor y fidelizar

Dirigido a: Profesionales de diferentes ámbitos que tienen que mantener relación directa o telefónica con el cliente y que tienen como objetivo la mejora de sus comunicaciones.

Metodología: Metodología eminentemente práctica y experiencial. Las sesiones se plantean como un “laboratorio” en el que hay que experimentar sobre situaciones reales y en las que se espera la implicación del alumno para llegar a propuestas de acción.

Profesorado: Profesionales en activo bilingües con más de 20 años de experiencia en el sector lingüístico y empresarial.

