

Atención presencial, telefónica y por internet al cliente

DESCRIPCIÓN

Hoy en día es clave para cualquier organización empresarial, comercio, negocio, etc. realizar una correcta atención al cliente, haciendo hincapié en aspectos de suma importancia como pueden ser la relación organización-cliente o la comunicación, tanto con los compañeros de trabajo como con los clientes en general. Descubriremos la importancia de una comunicación adecuada, conociendo el significado de ciertos comentarios, tonos de voz, posturas corporales, tics, saludos, etc. Todo esto nos ayudará a conocer mejor al cliente, y poder atenderle de una forma adecuada, algo cada vez más exigido en el ámbito de los negocios.

DIRIGIDO A

Dirigimos este curso a todas aquellas personas que realizan su labor profesional en el ámbito de la atención al cliente y están interesadas en conseguir que ésta se lleve a cabo de la mejor forma posible, para nosotros y los que nos rodean.

REQUISITOS ESPECIALES DE ACCESO Y OBTENCIÓN DEL TÍTULO

Requisitos de acceso:

- No se establecen requisitos de acceso previos

Requisitos para obtener la titulación:

- Lectura / Estudio del material didáctico completo
- Visionado de los videos formativos
- Completar el 100% de las autoevaluaciones

FICHA DEL CURSO



Modalidad Elearning

Duración: 30 h

Plazo máximo de realización: 28 días



Titulación Otorgada

Atención presencial, telefónica y por internet al cliente



Título emitido por

Intedya
International Dynamic Advisors



Material Entregado

El curso está compuesto por material interactivo, con:

- Videos explicativos de cada unidad didáctica
- Pruebas de evaluación
- Tutorización on line
- Examen Final

Atención presencial, telefónica y por internet al cliente

FICHA DEL CURSO



Modalidad Elearning

Duración: 30 h

Plazo máximo de realización: 28 días



Titulación Otorgada

Atención presencial, telefónica y por internet al cliente



Material Entregado

El curso está compuesto por material interactivo, con:

- Videos explicativos de cada unidad didáctica
- Pruebas de evaluación
- Tutorización on line
- Examen Final



Título emitido por

Intedya
International Dynamic Advisors

TEMARIO

- La organización y el cliente
- La comunicación verbal
- La comunicación no verbal I
- La comunicación no verbal y la escritura en la atención al cliente
- Tipos de clientes
- Tipos de clientes II, fases en la atención al cliente
- La fidelización
- Calidad en la atención al cliente, quejas y problemas
- Atención telefónica, elementos claves
- Atención por internet