Competencia: Orientación al cliente (8h)

Destinatarios

Este curso va dirigido a todas aquellas personas que desean mejorar sus capacidades para poder desempeñar mejor sus funciones.

Objetivos

- ✓ Este curso pretende entrenar a la persona en una de las competencias básicas para el buen desarrollo del puesto de trabajo y del desarrollo del propio sujeto, de una manera práctica y reflexiva dotándoles así mismo de las herramientas necesarias para lograr el cambio en las organizaciones a las que pertenecen.

Duración: 8 horas online con una duración de 1 mes en plataforma

Contenidos

UNIDAD	CONTENIDOS
Orientación al Cliente	Entrenamiento para anticiparse, reconocer y satisfacer las necesidades del cliente, realizando un seguimiento de las mismas hasta llegar a lograrlas. Dar inmediata a los requerimientos del cliente y solucionar rápidamente los problemas que se presentan. - Tu cliente: Habilidades para la orientación al cliente. - Conoce bien tu producto y servicio: soluciones para tu cliente interno u externo - Adaptación al cliente - La escucha activa. Preguntas y comunicación - Cumple con lo prometido - Anticipación a los riesgos - Gestionar el conflicto con el cliente - Sorprende a tu cliente - Feedback del cliente. Plan de mejora