

Excelencia telefónica y atención al cliente (8h)

Objetivos

- ✓ Identificar quiénes son nuestros clientes y cuáles son sus necesidades y sus emociones.
- ✓ Mejorar las relaciones humanas en nuestro trabajo basándonos en el análisis proveedor-cliente.
- ✓ Identificar qué tipo de emociones genera un cliente y cómo aprender a aceptarlas, comprenderlas, procesarlas y generarlas cuando es necesario.
- ✓ Aprender a reaccionar ante determinadas situaciones con clientes difíciles.

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

Contenidos

UNIDAD	CONTENIDOS
Experiencia cliente	La satisfacción La atención La relación con el cliente Las claves de la experiencia cliente
Orientación al cliente	Empatía Escucha activa Asertividad Resiliencia
Atención telefónica	La comunicación Las cualidades de la voz Habilidades esenciales