

FICHA TÉCNICA INFORMATIVA

ATENCION AL CLIENTE

ÁREA: ATENCIÓN AL CLIENTE Y VENTAS

N.º DE HORAS	MODALIDAD	NIVEL
6	Online	Básico

DESCRIPCIÓN

Ofrecer una atención al cliente de calidad marca la diferencia en cualquier negocio. Este curso te ayudará a entender las necesidades del cliente, mejorar tu comunicación y gestionar quejas y conflictos con eficacia. Desarrollarás habilidades para tomar decisiones acertadas, resolver problemas y ofrecer un trato cercano y profesional. Además, fortalecerás tu confianza en situaciones de atención directa y aprenderás a construir relaciones duraderas que generen fidelización y valor para la empresa.

OBJETIVOS

1. Comprender las necesidades y expectativas de los clientes y brindarles un servicio excepcional.
2. Aprender técnicas para manejar las quejas y conflictos de manera efectiva.
3. Desarrollar habilidades para comunicarse de manera clara y asertiva con los clientes.
4. Mejorar la capacidad para tomar decisiones y resolver problemas en situaciones de atención al cliente.
5. Aumentar la confianza en las habilidades de atención al cliente y mejorar la capacidad para construir relaciones duraderas con los clientes.

CONTENIDO FORMATIVO

UNIDAD 1. LA ORIENTACIÓN AL CLIENTE

UNIDAD 2. LA COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

UNIDAD 3. COMUNICACIÓN VERBAL Y NO VERBAL

UNIDAD 4. ACTITUD FRENTE AL CLIENTE

UNIDAD 5. TRATAMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES



Inscríbete o solicita más información:



900 92 61 71



www.talention.es



info@talention.es