



ATENCIÓN AL CLIENTE

Horas:

30 h.

Modalidad:

Presencial

Requisitos académicos:

Nivel 1 (E.G.B)

¿QUÉ APRENDERÁS?

Este curso ofrece conocimientos y técnicas de comunicación para brindar una atención de calidad al cliente, clave para los procesos de venta. Está dirigido a quienes deseen desarrollar habilidades en la relación con clientes, mejorando la satisfacción y fidelización en entornos comerciales.

OBJETIVOS

- Desarrollar habilidades de comunicación efectiva y asertiva para mejorar la atención al cliente.
- Gestionar las necesidades del cliente en el proceso de venta, asegurando una experiencia de calidad.
- Aplicar estrategias de comunicación adaptadas a diferentes clientes y canales, incluyendo la atención telefónica profesional.

PROGRAMA FORMATIVO

1. **Comunicación Efectiva**
 - Técnicas de escucha activa, empatía y respuesta asertiva.
 - Uso del lenguaje corporal y redacción profesional de comunicaciones.
2. **Gestión del Cliente en la Venta**
 - Estrategias de comunicación y fidelización del cliente.
 - Resolución de objeciones y gestión de reclamaciones.
3. **Atención Telefónica Profesional**
 - Técnicas para gestionar llamadas y comunicación telefónica efectiva.
 - Cumplimiento de normas de seguridad y confidencialidad.

www.feda.es/formacion