



## ATENCIÓN AL CLIENTE

<b>Horas:</b> <b>30 h.</b>	<b>Modalidad:</b> <b>Presencial</b>	<b>Requisitos académicos:</b> <b>Nivel 1 (E.G.B)</b>
-------------------------------	--	---

Marketing, comercio y ventas

### ¿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](http://www.feda.es/formacion)