



ATENCIÓ AL CLIENT

DURADA: 20 HORES
MODALITAT: PRESENCIAL

Objectius

Objectius generals:

- Transmetre els coneixements, habilitats i actituds adequades per a acollir, rebre i acomiadar al client seguint les normes de protocol i atenció al client.
- Potenciar l'habilitat de detectar possibles modificacions en els interessos del client per a poder anticipar-se i fer una oferta completa.

Objectius específics:

- Afavorir una actitud positiva i diplomàtica a l'hora de recollir i resoldre les reclamacions del client.
- Potenciar la recollida de suggeriments i opinions del client, com una font d'informació per a la millora del funcionament de l'empresa.

Continguts

1. LA QUALITAT DE SERVEI	3 hores
1.1 Indicadors de qualitat de servei.	
1.2 Decàleg en l'atenció al client	
2 LA COMUNICACIÓ COM BASE PER A LA NEGOCIACIÓ	3 hores
2.1. Els elements de la comunicació	
2.2. La comunicació escrita	
2.3. La comunicació oral	
2.4. El llenguatge corporal. Els gestos en la comunicació	
2.5. El concepte d'imatge i la seva transmissió visual. La imatge de l'empresa a través del venedor	



3. NECESSITATS I MOTIVACIONS HUMANES.....	2 hores
3.1. Teories de motivació humana	
3.2. Com conèixer les necessitats del client	
3.3. Escolta activa	
4. TIPOLOGIA DE CLIENTS	2 hores
4.1. Tipus de compradors	
4.2. Processos de decisió de compra	
5. CONTACTE I APROXIMACIÓ CLIENT VENEDOR	2 hores
5.1. Mitjans de contacte. Tècnica de preguntes.	
5.2. Ordre d'actuació.	
5.3 L'actitud i el compromís com punt de partida en una venda.	
6. COST I REPERCUSSIONS DAVANT UNA INCORRECTA ATENCIÓ AL CLIENT.....	2 hores
7. EL PERQUÈ DE LA "FIDELIZACIÓ" DEL CLIENT	2 hores
8. ATENCIÓ DE RECLAMACIONES	2 hores
8.1 Les reclamacions des de la política i cultura d'empresa.	
8.2. Drets i deures del consumidor.	
9. ATENCIÓ TELEFÒNICA	2 hores
9.1. El telèfon com eina transmissora de la imatge de l'empresa.	
9.2. Com conèixer al client mitjançant el telèfon.	
9.3. Fases de la conversa	
9.4. Control de la trucada	

Dintre de cada mòdul s'inclouran activitats pràctiques en les que es treballarà l'adquisició dels continguts propis de l'acció.

La distribució dels continguts teòrics i pràctics, a criteris del formador, es podran modificar sempre que s'adaptin als objectius establerts en l'acció i a la consecució dels mateixos.