

randstad
elearning.



calidad en atención al cliente.

¿Qué incluye este curso?

Incluye acceso, soporte administrativo y pedagógico a través del tutor personal y diploma acreditativo.

Duración: 10 horas

Tiempo estimado: 2 semanas

calidad en atención al cliente

Objetivos del curso

- Lograr ofrecer un servicio de atención y gestión telefónica óptimo para lograr alcanzar una comprensión profunda de desarrollo y aseguramiento de la bondad del servicio prestado a nuestros clientes.
- Conseguir un adecuado tratamiento personal al cliente, mostrando una imagen acorde con la empresa que se representa y atendiendo correctamente a las diversas tipologías del cliente incluso en el caso de que presenten quejas y/o reclamaciones

Estructura general del curso

Atención y gestión telefónica

- Elementos que intervienen en la comunicación telefónica
- Actitudes al teléfono
- Fases de la recepción
- Tratamiento de las reclamaciones
- Documentación

Atención al cliente

- La orientación al cliente
- La comunicación con el cliente
- Comunicación verbal y no verbal
- Actitud frente al cliente
- Tratamiento de quejas y reclamaciones
- Actividades finales

Recomendaciones técnicas

Para poder ejecutar la plataforma de formación necesitarás un navegador web (recomendamos IE8 o posterior / Firefox / Opera / Safari / Chrome) con el plugin de Flash 9 o posterior.

Además, recomendamos una resolución de pantalla de 1024 x 768 Así como, que la conexión a Internet sea al menos de 256 kbits/s