

## Calidad en la atención al cliente

Área: Habilidades directivas

Horas: 20

### Objetivos

- Describir el modelo clásico de comunicación y las principales funciones que desarrolla.
- Comprender la atención al cliente como un valor añadido.
- Conocer los métodos y características de los sistemas orales de atención al cliente.
- Conocer y emplear la escucha activa.
- Características y métodos de la comunicación telefónica.
- Los métodos y características de los sistemas escritos de atención al cliente.
- Las técnicas de escritura de cartas, informes y correos electrónicos.
- Estudiar las características de la atención cara al público.
- Describir, comprender y utilizar las técnicas de lenguaje no verbal.
- Estudiar los diferentes tipos de clientes y sus características.
- Qué es una objeción y cuáles son las técnicas básicas para tratarlas.
- Descripción de la excelencia y los principios básicos para alcanzarla.

### Contenidos

- Introducción
- la comunicación
- el sistema de atención al cliente. La ventaja competitiva
- la atención oral
- la atención escrita
- la atención cara al público
- el cliente
- las objeciones
- la consecución de la excelencia

