



DOMINANDO LAS COMUNICACIONES CON LOS CLIENTES



Área: Sin clasificar
Modalidad: Presencial
Duración: 10 h
Precio: Consultar

[Curso Bonificable](#)
[Contactar](#)
[Recomendar](#)
[Matricularme](#)

OBJETIVOS

- Mejorar la comunicación con los clientes
- Desarrollar las habilidades necesarias para manejar situaciones difíciles
- Conocer como redactar un mensaje escrito claro y conciso.
- Mejora en la calidad del servicio al cliente. Saludo, contexto y cierre.
- Generar satisfacción y fidelización en los clientes.

CONTENIDOS

1. Introducción a la atención telefónica: conceptos básicos, objetivos y importancia.
2. Etiqueta telefónica: cómo saludar, despedirse, presentarse y utilizar un lenguaje adecuado
3. Técnicas de escucha activa: habilidades para escuchar al cliente, identificar sus necesidades, hacer preguntas relevantes y mostrar empatía.
4. Comunicación efectiva: técnicas para transmitir información clara y concisa, evitando jergas y tecnicismos, y cómo adaptarse al estilo de comunicación del cliente.
5. Cierre de la llamada: cómo cerrar de manera satisfactoria una llamada, ofrecer ayuda adicional y mantener una actitud positiva
6. Comunicación Escrita en Atención al Cliente
7. Habilidades de Redacción
8. Gestión de Solicitudes y Quejas por Escrito