



Atención al cliente, resolución de incidencias y venta cruzada en academias de idiomas



Área: Sin clasificar
Modalidad: Presencial
Duración: 15 h
Precio: Consultar

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

OBJETIVOS

Mejorar la atención al cliente en el contexto de una academia de idiomas, garantizando una experiencia de usuario satisfactoria y fidelizadora.

Desarrollar habilidades de resolución de incidencias, minimizando el impacto de problemas en la relación con el cliente.

Potenciar técnicas de venta cruzada que permitan identificar oportunidades para ofrecer servicios adicionales, aumentando la rentabilidad.

Incrementar las competencias comunicativas del personal para interactuar eficazmente con diferentes tipos de clientes.

CONTENIDOS

1. Atención al cliente en academias de idiomas (5 horas)

- La importancia de la experiencia del cliente: expectativas y necesidades.
- Claves para una comunicación efectiva y profesional.
- Estrategias de fidelización: cómo retener clientes a largo plazo.
- Resolución de quejas habituales en el sector educativo.

2. Resolución de incidencias (5 horas)

- Identificación de problemas y necesidades del cliente.
- Gestión emocional: cómo afrontar clientes insatisfechos.
- Técnicas de negociación para alcanzar soluciones satisfactorias.
- Casos prácticos y simulaciones de situaciones reales.

3. Venta cruzada y oportunidades comerciales (5 horas)

- Concepto de venta cruzada: qué es y por qué es importante.
- Cómo identificar servicios adicionales según las necesidades del cliente (ej.: -clases particulares, cursos intensivos, materiales complementarios).
- Técnicas de persuasión: cómo comunicar beneficios sin resultar intrusivo.
- Seguimiento y fidelización tras la venta cruzada.