



E-LEARNING

CURSO DE ESPECIALIZACIÓN EN ATENCIÓN AL CLIENTE 60 h.

Este curso pretende enseñar a revisar la organización y los procesos comerciales desde la óptica de una política de atención al cliente óptima. Mostrará **cómo interpretar la actitud de los clientes y cómo comportarse ante ellos para ofrecerles un valor añadido que les haga repetir la experiencia de compra.**

Es importante saber cómo, porqué y cuándo funcionan las empresas que compiten en todo tipo de ámbitos (por similitud de producto, por compartir calle...). Es necesario tratar de contestar a las mismas preguntas que se hagan sobre la organización y ponerse en el lugar de los correspondientes competidores. Asimismo, se recomienda realizar pruebas con distintas actitudes de compra, anotar observaciones con profundidad de las conductas de todos aquellos vendedores o prestadores de servicios con los que se establezca contacto para estudiar y reflexionar sobre sus estilos de comunicación, su comportamiento no verbal y su actuación en las diferentes situaciones a las que se les exponga.

Programa del curso

Introducción.

Tema 1. El vendedor.

Tema 2. El cliente.

Tema 3. El servicio de atención al cliente.

Tema 4. Márketing directo.

Tema 5. Fidelización.

Tema 6. Relaciones públicas.

VENTAJAS:

- Servicio de tutorías.
- Contenido enlazado con lexnovaonline.
- Gestionamos tu bonificación en el TC1.

PVP: 420 €