



# ATENCIÓN AL CLIENTE

Duración: 70 horas

## OBJETIVOS

- Aprender en qué consiste la atención al cliente y cuál es la normativa vigente que lo rige.
- Tener conciencia de la importancia de las habilidades sociales.
- Hacer buen uso de la inteligencia emocional y el autocontrol de emociones.
- Conocer en qué consiste la orientación al cliente y qué resultados se pueden obtener de su aplicación.
- Saber interactuar correctamente con el cliente.
- Lograr usar las estrategias del servicio al cliente para fomentar la fidelización.
- Controlar los gestos y la comunicación con el cliente.
- Saber escuchar activamente.
- Investigación de mercados, conocer al cliente.
- Conocer el sistema de valores del cliente.
- Interpretación de la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuario.



## ÍNDICE

### TEMA 1 LA ATENCIÓN AL CLIENTE

- Concepto de atención al cliente.
- Normativa vigente.
- El primer contacto.
- Protocolo de bienvenida.
- Test de evaluación.

### TEMA 2 HABILIDADES SOCIALES

- Inteligencia emocional.
- PNL. Programación Neurolingüística.
- Habilidades sociales.
- Autocontrol de emociones.
- Empatía y asertividad.
- Test de evaluación.

### TEMA 3 ORIENTACIÓN AL CLIENTE

- La orientación al cliente.
- Servicio y atención.
- Interacción con el cliente.
- Estrategias del servicio al cliente.
- Test de evaluación.



#### TEMA 4 SABER COMUNICARSE CON EL CLIENTE

- Nociones básicas de la comunicación.
- Barreras de la comunicación.
- Control del lenguaje hablado y escrito.
- Control de los gestos.
- Consejos para la comunicación telefónica.
- Claves para la buena comunicación.
- La escucha activa.
- Test de evaluación.

#### TEMA 5 CONOCER AL CLIENTE

- La personalidad del cliente.
- La satisfacción y las expectativas del cliente.
- Sistema de valores del cliente.
- Estudio del comportamiento del consumidor.
- Test de evaluación.

ANEXO LEY 26/1984, DE 19 DE JULIO, GENERAL PARA LA DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS

#### BIBLIOGRAFÍA