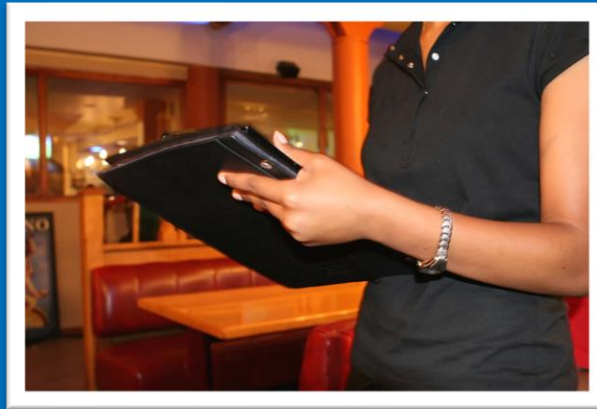


RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE



Duración: 60 horas

OBJETIVO GENERAL

Adquirir las competencias necesarias y conocer las claves para lograr una eficaz resolución de incidencias con los clientes, teniendo en cuenta la legislación vigente.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Conocer los tipos de clientes según la personalidad y saber qué tipo de tratamiento se debe aplicar en cada caso.



- Dominar la imagen personal y corporativa, conocer las técnicas de onboarding más actuales para generar satisfacción y lograr fidelizar, aprovechando una incidencia.
- Tener claro qué factores son determinantes en la bienvenida y el saludo.
- Adquirir habilidades de comunicación como la escucha activa, la correcta comunicación hablada y escrita, y evitar las barreras en la comunicación.
- Conocer según legislación actual cuáles son las obligaciones en la atención al cliente y las reclamaciones.
- Identificar las principales causas de incidencias en la atención al cliente y aprender estrategias para prevenirlas.
- Entender la importancia de mantener la calma y la profesionalidad en situaciones difíciles con los clientes.
- Fomentar la empatía y la comprensión hacia las preocupaciones y necesidades de los clientes.



ÍNDICE

TEMA 1 LA ATENCIÓN AL CLIENTE

- Servicio y atención al cliente:
 - Percepción del cliente.
 - Pautas para la correcta atención al cliente.
- Interacción con el cliente:
 - Cliente interno.
 - Inteligencia Artificial en la interacción con el cliente.
- Estrategias del servicio al cliente.
- Normativa vigente.

TEMA 2 LA IMPORTANCIA DE LA IMAGEN

- Marketing e imagen:
 - La primera impresión.
 - Negativismos.
 - Imagen corporativa.
 - Manual de bienvenida del empleado.
 - Onboarding a clientes.
 - La actitud en la atención a clientes.
- Fórmulas de bienvenida:
 - Factores para una correcta bienvenida.
- Rentabilidad de las buenas maneras:
 - Elementos del saludo.



TEMA 3 LA ESCUCHA ACTIVA Y LA COMUNICACIÓN

- La escucha activa:
 - Beneficios de la escucha activa.
 - El proceso de la escucha activa.
 - Técnicas de escucha activa en resolución de conflictos.
 - Cómo prestar más atención.
- El entendimiento, la clave de la comunicación:
 - Elementos de la comunicación.
 - Protocolo operativo para resolver problemas de comunicación.
 - Inteligencia Artificial para mejorar la comunicación.
- Comunicación hablada y escrita:
 - Claves para escribir emails en la atención al cliente.
- Factores y barreras en la comunicación.

TEMA 4 TRATAMIENTO EFECTIVO DE LAS INCIDENCIAS

- Gestión de quejas y reclamaciones.
- Obligaciones del servicio de atención al cliente.
- Tratamiento efectivo de las incidencias:
 - Pasos para tratar una incidencia.
 - Transformar incidencia en oportunidad.



TEMA 5 LOS CLIENTES

- Importancia del cliente.
- Conocer los tipos de clientes.
- Fidelización y satisfacción del cliente:
 - Aspectos de la satisfacción del cliente.
 - Sistema de valores del cliente.
 - Comportamiento del consumidor.

TEMA 6 LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE

- Calidad. Definición y aspectos.
- La gestión de calidad:
 - Normalización, certificación y acreditación.
 - Gestión de la calidad total TQM.
 - El modelo EFQM.
- La importancia de la formación.

ANEXO

- Bibliografía.
- Glosario de términos.