

CONTENIDO

Calidad de Atención al Cliente

1. INTRODUCCIÓN

1.2. EL LENGUAJE DE LA VENTA

1.3. UN SERVICIO DE CALIDAD

1.4. EL CLIENTE ES LO MÁS IMPORTANTE

1.5. UN VENDEDOR EFICIENTE

1.6. EL CLIENTE INSATISFECHO

1.7. CÓMO TRATAR A LOS CLIENTES DIFÍCILES

1.8. CONCLUSIONES

Con este curso se pretende dotar, a los futuros profesionales de la venta, de unas herramientas que potencien y mejoren el servicio hasta convertirlo en excelente. De esta forma, el objetivo del curso comprende técnicas para:

- Lograr una atención personalizada con el cliente.
- Familiarizarse con el concepto "servicio de calidad".
- Aprender a dialogar y comunicarse de manera eficaz.
- Saber cómo defenderse ante un cliente difícil o ante una situación imprevista.
- Conocer cuáles son los puntos fuertes de un buen vendedor

✓ **Duración del curso:** 15 Horas. Pudiendo ser ampliadas con mayor número de ejercicios y prácticas.

✓ **Características Técnicas:** 138 Escenas con diseño gráfico, videos de animación, textos locutados por profesionales de radio y Tv, posibilidad de impresión en 4 formatos diferentes(textos y diseños gráficos)

✓ **Ejercicios totales del curso:** 52 Ejercicios Interactivos de auto-evaluación

Familia:
Comercio