

CONTENIDO

Métodos para Conocer al Cliente y Atención Telefónica

1. Introducción

2. MÉTODOS PARA CONOCER AL CLIENTE

3. ACOGIDA TELEFÓNICA

El objetivo del curso es describir las técnicas que nos ayudan a conocer al cliente, así como enumerar los tipos más frecuentes de usuarios y las normas que nos permiten tratar a cada tipo de cliente según sus peculiaridades. Aplicar los conocimientos que

nos permiten obtener, a través del teléfono, datos de nuestros clientes y explicar el uso del teléfono para conseguir un trato profesional al cliente.

- ✓ **Duración del curso:** 10 Horas. Pudiendo ser ampliadas con mayor número de ejercicios y prácticas.
- ✓ **Características Técnicas:** 211 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