

PROGRAMA

ATENCION AL CLIENTE. CALIDAD

1. Calidad y Servicio: Algunas Definiciones
2. La Importancia de la Calidad del Servicio
3. Gestión de la Calidad del Servicio
4. Las Estrategias del Servicio
5. La Comunicación del Servicio
6. Normas de Calidad del Servicio
7. Caza de Errores: a la Conquista del Cero Defectos
8. Medir la Satisfacción del Cliente
9. Cómo Lanzar un Programa de Calidad del Servicio.
10. El Teléfono como Instrumento de Atención al Público.

ATENCION TELEFONICA

1. Las ventas. Motivación del comprador
2. Elementos y fases de una conversación telefónica
3. Comunicación en la venta. El acto de la venta
4. El teléfono y su empleo
5. Publicidad y venta por teléfono. Atender pedidos y dar información.
6. Atención de reclamaciones
7. Las ventas. El vendedor
8. La telefonista y su formación.

LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES

1. Introducción y conceptos en torno a las quejas y reclamaciones
2. La comunicación y sus claves
3. Técnicas aplicables a las relaciones interpersonales.
4. Competencias y destrezas de orientación al cliente.
5. La atención a las quejas y reclamaciones.
6. Análisis de necesidades y comportamiento humano.
7. Organización procedimental frente a las quejas y reclamaciones.
8. Reclamación formal
9. Las hojas de reclamación y las reclamaciones por la vía judicial .
10. Procedimiento y tramitación de las reclamaciones
11. La comparecencia y la conciliación preprocesal
12. Juicio, sentencia y condena.

