





***COMO ALCANZAR LA
EXCELENCIA EN LA
ATENCIÓN AL CLIENTE***


 @fedecom.org.ar


 @fedecomcba

 @fedecomCBA

 fedecom@fedecom.org.ar

 www.fedecom.org.ar

 Catamarca 1230 – Barrio General Paz
Córdoba Capital

 +54(0351) 4531919

CANTIDAD DE HORAS: 3 HORAS

PROGRAMA

1. **Momento de la Verdad. La importancia del primer contacto con el cliente.**
2. **5 Estudios de Casos. Desarrollaremos diferentes situaciones comerciales y de atención al cliente en la busca del debate positivo y mejora continua.**
3. **Calidad y Atención al Cliente. Que es y como se percibe a los ojos del cliente.**
4. **Medición de la Calidad. Que aspectos tenemos que tener en cuenta en esta medición.**
5. **Pecados Capitales. Estos se dan con frecuencia y alejan clientes, como eliminarlos?**
6. **Tipos de Clientes. Conociendo al cliente podremos darle una atención personalizada aumento la posibilidad de cierre de venta y de satisfacción.**
7. **Tipos de Emociones. Las emociones estas en nuestro día a día, como controlarlas en nuestro trabajo para evitar perder clientes?**
8. **Las Quejas y Reclamos. Las quejas y reclamos son frecuentes en nuestra empresa o negocio, buscaremos herramientas para atenderlas y eliminarlas.**
9. **10 mandamientos de la Atención. Tips en la busca de la perfección en la atención al cliente.**
10. **Buenas prácticas. Deberían ser normales en nuestra empresa, las estamos aplicando de manera constante y sistemática?**