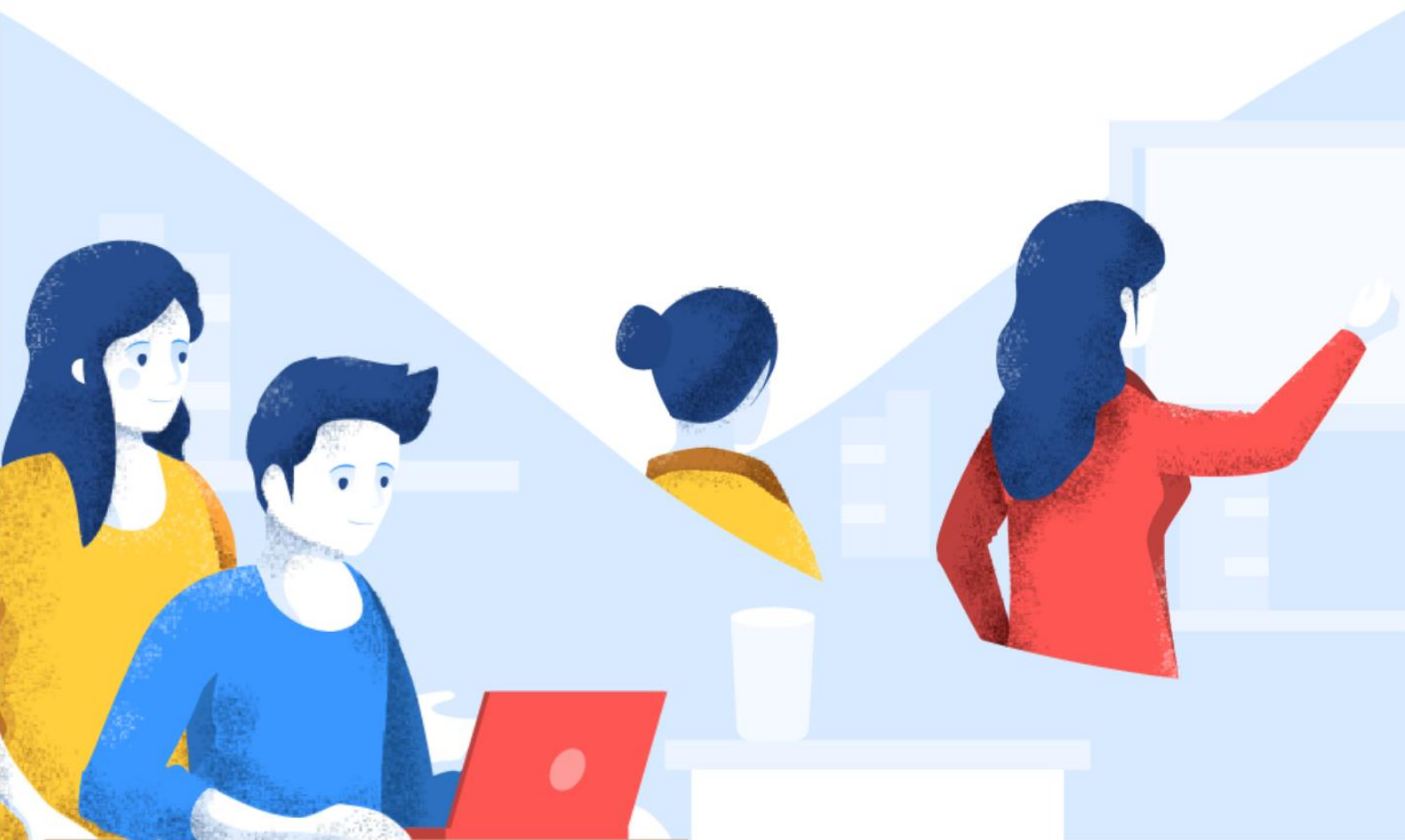




**FORMACIÓN ESPECIALIZADA
PARA USUARIOS DE ONGs**

CURSO DE
**Atención al cliente en el
proceso de venta**



PROGRAMA FORMATIVO

Atención al cliente en el proceso de venta

Familia profesional	Comercio y ventas
Horas	50 horas (adaptable al proyecto formativo)
Modalidad	Online

Descripción

Objetivos del curso	<ul style="list-style-type: none">- Aplicar técnicas de comunicación básica en distintas situaciones de atención y trato en función de distintos elementos, barreras, dificultades y alteraciones.- Adoptar actitudes y comportamientos que proporcionen una atención efectiva y de calidad de servicio al cliente en situaciones sencillas de atención básica en el punto de venta.- Aplicar técnicas de atención básica en distintas situaciones de demanda de información y solicitud de clientes.- Adoptar pautas de comportamiento asertivo adaptándolas a situaciones de reclamaciones y/o solicitudes de clientes en el punto de venta o reparto a domicilio.
Programa formativo	<p>Unidad 1. Técnicas de comunicación con clientes</p> <p>Introducción</p> <p>Procesos de información y comunicación con clientes</p> <p>Barreras en la comunicación con el cliente</p> <p>Puntos fuertes y débiles en el proceso de comunicación</p> <p>Elementos del proceso de comunicación efectiva</p> <p>La escucha activa</p> <p>Consecuencias de una comunicación no efectiva</p> <p>Unidad 2. Técnicas de atención básica a clientes</p> <p>Introducción</p> <p>Tipología de clientes</p> <p>Comunicación verbal y no verbal</p> <p>Pautas de comportamiento</p> <p>Estilos de respuesta en la interacción verbal: asertivo, agresivo y no asertivo</p> <p>Técnicas de asertividad</p>

La atención telefónica
Tratamiento de cada una de las situaciones de atención básica
El proceso de atención de las reclamaciones en el establecimiento comercial o en el reparto domiciliario
Pautas de comportamiento en el proceso de atención a las reclamaciones
Documentación de las reclamaciones e información que deben contener
Unidad 3. La calidad de servicio en la atención al cliente
Introducción
Concepto y origen de la calidad
La gestión de la calidad en las empresas comerciales
El control y el aseguramiento de la calidad
La retroalimentación del sistema
La satisfacción del cliente
La motivación personal y la excelencia empresarial
La reorganización según criterios de calidad
Las Normas ISO 9000

Ventajas de realizar la formación con Audiolís

Experiencia

Más de 35 años de experiencia en mejorar el nivel de empleabilidad a través de acciones formativas de cualificación profesional.

Firme compromiso

Experiencia específica en el desarrollo de proyectos de inserción laboral con personas en situación de exclusión social.

Calidad docente

Docentes con contrastada y amplia experiencia en las temáticas que tutorizan, tanto en conceptos teóricos como prácticos.

Metodología integradora

Metodología de enseñanza-aprendizaje adaptada a las necesidades concretas de personas en situación de exclusión social, refugiadas, apátridas o migrantes.

Confianza

Proveedor habitual de servicios de formación para entidades sin ánimo de lucro.

Mercado laboral

Adaptación de todas nuestras acciones formativas a la demanda del mercado laboral.

Adaptamos la formación a tus necesidades



El usuario en el centro

Somos sensibles con sus circunstancias personales creando un entorno agradable y cercano para su formación.



Tecnología

Disponemos de la última tecnología para facilitar el aprendizaje, independientemente de su nivel de estudios y competencia digital.



Máxima personalización

Totalmente flexibles en duración, programación formativa, lugar de impartición y modalidad de las acciones formativas