

Calidad y Servicio en la Atención al Cliente

Cursos on-line | Cursos de Técnicas de Secretariado y Gestión



en
35 hrs.



SECRETARIA
PLUS.COM

Calidad y Servicio en la Atención al Cliente

Cursos on-line | Cursos de Técnicas de Secretariado y Gestión

¿Qué aprenderás?

- Identificar los tipos de clientes y aplicar el trato correspondiente en cada caso.
- Manejar situaciones difíciles.
- Comunicar y transmitir correctamente la información en la atención telefónica.
- Pasar y filtrar llamadas con profesionalidad.
- Recibir y atender visitas inesperadas, personales, de personal propio de la empresa...

¿A quién está dirigido?

- Secretarías de Dirección
- Secretarías de Departamento
- Recepcionistas
- Cualquier persona que quiera optimizar sus habilidades socioprofesionales en el ámbito secretarial.

Un curso para:

- Formarte en materias imprescindibles en tu profesión.
- Convertirte en uno de los mejores profesionales del Secretariado.
- Mejorar profesionalmente en un mundo empresarial de continuo cambio y exigencia.



**SECRETARIA
PLUS.COM**

Programa

1.- El trato al cliente

- ¿Quién es el cliente?
- Cliente interno y cliente externo
- La relación con los clientes internos
- La calidad de servicio y la atención cliente
- La fidelización del cliente
- Cómo tratar las reclamaciones y quejas
- Las reclamaciones por carta
- Cómo manejar situaciones difíciles

2.- Tipos de clientes

- El cliente meticuloso. Cómo tratarlo
- El cliente inseguro. Cómo tratarlo
- El cliente agresivo. Cómo tratarlo
- El cliente conversador. Cómo tratarlo
- El cliente pasivo. Cómo tratarlo
- El cliente impaciente. Cómo tratarlo
- El cliente quejica. Cómo tratarlo
- El cliente exagerado. Cómo tratarlo
- El cliente distraído. Cómo tratarlo
- El cliente prepotente. Cómo tratarlo

3.- La comunicación

- Comunicación e imagen de empresa
- La regla de oro de la comunicación
- Canales de comunicación: la correspondencia
- Canales de comunicación: el teléfono
- Canales de comunicación: las visitas
- La comunicación escrita. El acuse de recibo
- Tipos de soportes
- La comunicación telefónica
- La comunicación no verbal. Los gestos
- La actitud y la empatía

4.- La atención telefónica (I)

- El uso del teléfono en la empresa
- Conocer las prestaciones del teléfono
- Normas generales en la atención telefónica
- La gestión de llamadas
- La actitud al teléfono
- La utilización de expresiones correctas
- Silencios y pasisas. Escucha activa
- La transmisión correcta de información

5.- La atención telefónica (II)

- La llamada telefónica
- Llamadas nacionales e internacionales
- Cómo pasar llamadas
- El filtrado de llamadas
- El primer filtro: el “quién”
- El segundo filtro: el “qué”
- La atención de llamadas simultáneas
- Tareas de seguimiento en la atención de llamadas
- Tratar los mensajes del contestador

6.- La atención de visitas

- El trato personal con el cliente
- La recepción de visitas. Entrevistas y citas
- Escuchar y conversar
- Detalles a tener en cuenta en la atención de visitas
- Selección de las visitas
- Qué hacer si nuestro jefe se retrasa
- Cómo tratar las visitas inesperadas
- Cómo tratar las visitas personales
- Cómo tratar las visitas de la misma empresa
- Distintas formas de recepción
- Protocolo en la recepción de visitas

Calidad y Servicio en la Atención al Cliente

Cursos on-line | Cursos de Técnicas de Secretariado y Gestión

Titulación al acabar el curso

Al finalizar el curso el alumno recibirá un diploma acreditativo de la realización del mismo.

Una titulación avalada y certificada por el prestigio de las siguientes entidades:

**SECRETARIA
PLUS.COM**

 Consejo
Profesional del
Secretariado



- **Secretariaplus:** empresa especializada en el perfil profesional del Secretariado y con amplia experiencia en la formación de Secretarías y Ayudantes de Dirección.

- **Consejo Profesional del Secretariado:** organismo privado creado por Secretariaplus, encargado de asesorar, no sólo legalmente, sino en lo concerniente a todos aquellos aspectos profesionales que afectan al colectivo del secretariado.

- **European Council of Personal Assistants:** Consejo Europeo de organismos y empresas especializadas en el colectivo del Secretariado.

Precios

El precio Incluye:

- Servicio de Profesor tutor
- Licencia on-line
- Documentación y material
- Material de apoyo
- Diploma acreditativo

Usuarías registradas

265 €*

Usuarías no registradas

345 €*

** Los precios están exentos de I.V.A*

Las inscripciones se consideran formalizadas si el pago se realiza antes de la fecha de celebración del curso al número de cuenta: 0182-2329-98-0011509907 (Banco BBVA) a nombre de Profesionalia, S.A.U.

Una vez realizado el pago, deberá enviarse un comprobante del mismo al siguiente número de fax: 902 932 421.

Se devolverán los derechos de inscripción, deduciendo un 10% en concepto de gastos, a toda cancelación recibida, por escrito, hasta 48 h. antes del comienzo del curso. Pasado este periodo de tiempo no se admitirán cancelaciones. SecretariaPlus se reserva el derecho de anular el curso por falta del quórum mínimo necesario para su celebración.

**SECRETARIA
PLUS.COM**