

## PROGRAMA FORMATIVO

**TÍTULO DE LA ACCIÓN FORMATIVA:** TÉCNICAS DE VENTA Y ATENCIÓN AL CLIENTE

**DOCENTE:** GARCÍA SÁNCHEZ, SIRA

**CLIENTE:** DIVERSAS EMPRESAS

**DIRIGIDO A:** Profesionales que por su actividad precisen mejorar sus habilidades y conocimientos en las técnicas de atención al cliente en general.

**MODALIDAD:** Presencial

**NÚMERO DE HORAS:** 21 Horas

**FECHAS DE IMPARTICIÓN:** 6, 8, 10, 13, 15 y 17 de noviembre 2017

**HORARIO:** De 18:00 a 21:30 horas

**LUGAR DE IMPARTICIÓN:** El Ejido

### OBJETIVO GENERAL:

Dotar de las HABILIDADES Y HERRAMIENTAS necesarias para desarrollar un servicio de atención al cliente de Calidad, siendo emocionalmente inteligente, para prestar los servicios demandados por nuestros clientes y satisfacer sus necesidades, alcanzando un beneficio mutuo emocional y comercial, haciendo sostenible la relación con todos los clientes que contactan con nosotros.

### OBJETIVO ESPECÍFICO:

- Facilitar medios que permitan optimizar la relación con el cliente en beneficio mutuo.
- Analizar los factores que intervienen y cómo inciden en el resultado la forma en que los utilizamos.
- Iniciar el desarrollo de habilidades en el uso de estas herramientas.
- Desarrollar la fortaleza emocional necesaria para satisfacer las necesidades de todas las tipologías de clientes con alegría y satisfacción para ambas partes, beneficiando a nuestra organización en la creación de valor.
- Establecer un plan de acción como desarrollo personal, profesional y comercial.



950 938 561



C/ Campiña 6, planta 1, oficina 3  
04700 El Ejido (Almería)



www.ropumarconsultores.es  
info@ropumarconsultores.es

**CONTENIDO DE LA ACTIVIDAD FORMATIVA:**

**1. DEFINICIÓN Y PRINCIPIOS BÁSICOS DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE**

**2. EL CLIENTE**

2.1. Factores internos que influyen en su comportamiento

2.2. Tipología de clientes. Atención diferencial

**3. LA INTERACCIÓN SOCIAL EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

3.1. Variables que influyen en la interacción social

3.2. Desarrollo de Habilidades de comunicación

**4. FASES DE LA VENTA Y ATENCIÓN AL CLIENTE**

**5. TRATAMIENTO DE DUDAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES**

**6. FIDELIZACIÓN DE CLIENTES.**

**METODOLOGÍA DIDÁCTICA:** Clases Magistrales (incluye jornada práctica)

**CALENDARIO:**

NOVIEMBRE						
L	M	X	J	V	S	D
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30			
<b>Horario: 18:00 – 21:30</b>						

**DURACION:** 21 Horas

**PRECIO:** 200 € - Bonificable para trabajadores asalariados.

\*Ropumar Consultores, se reserva el derecho posponer el curso en caso de no alcanzarse el número mínimo de alumnos para formar grupo. Si no se llegase a realizar la acción formativa todas las personas que hubiesen reservado la plaza o realizado la matrícula recibirán íntegramente el importe satisfecho.

\*Para más información pueden llamar al 950938561 o ponerse en contacto a través de info@ropumarconsultores.es

\*El horario y el calendario podría variar en función de las necesidades de los alumnos.



**950 938 561**



C/ Campiña 6, planta 1, oficina 3  
04700 El Ejido (Almería)



www.ropumarconsultores.es  
info@ropumarconsultores.es