

Nombre del Curso:

Calidad en la atención al cliente **HORAS= 25**

Dirigido a:

La acción formativa está dirigida a todas aquellas personas que quieran adquirir o ampliar conocimientos en las técnicas de comunicación, atención y negociación que mejoren la calidad de atención al cliente.

Objetivos:

Capacitar a los participantes para el conocimiento de las estrategias más apropiadas para una gestión comercial eficaz y de calidad en el ámbito del comercio al por mayor. Conoce cuáles son los secretos para comunicar de forma efectiva y cuáles son los recursos de que disponemos para hacer más convincentes nuestros mensajes. Profundizar en la organización empresarial y qué elementos influyen en la gestión diaria del Departamento comercial. Aprender los derechos que el cliente tiene como consumidor de nuestros productos o usuario de nuestros servicios.

Indice:

Tema 1 : Técnicas de comunicación , atención y negociación aplicadas.

Tema 2: La organización del Departamento Comercial

Tema 3: Derechos del cliente-consumidor

Tema 4: Procesos de comercialización