

**Curso Formación Empresarial Básica**

**Marketing y ventas para pymes**

**La comunicación con el cliente**

**Fecha:** Martes, 1 de abril. **Horario:** De 9:00 a 14:00 horas.

**Lugar:** OALDIM (Ayuntamiento de Vélez-Málaga). Polígono Industrial La Pañoleta, c/ José Ribera, 5. 29700 – Vélez-Málaga

**Objetivo:** Dar a conocer las herramientas necesarias para conseguir una satisfacción plena de los clientes. Intensificar y mejorar los canales de comunicación con los clientes. Utilizar los resultados para saber cómo mejorar los procesos y actuaciones dentro de la empresa.

**Programa**

1.- Que es la atención al cliente.

2.- El departamento de atención al cliente.

3.- Tipologías de clientes.

4.- La Calidad en la Atención al Cliente

5.- Mejora continua

6.- Fidelización del cliente

7.- Gestión de reclamaciones

**Ponente**: Sara Escudero, técnico de Andalucía Emprende.

**Información e inscripciones:**

Tel.: 671536913 [sescudero@andaluciaemprende.es](mailto:sescudero@andaluciaemprende.es)

**Síguenos en ...**

cid:image004.gif@01CDF7E3.42226680cid:image003.gif@01CDF7E3.42226680cid:image002.gif@01CDF7E3.42226680**[](http://www.facebook.com/andaluciaemprende)**

**CADE Málaga** [**http://www.facebook.com/cademalaga**](http://www.facebook.com/cademalaga)

**Cofinanciado por:**

LOGO AE+CEM+CEIC DEFINITIVOS v