

# Curso

## “ATENCIÓN AL CLIENTE”

**Fecha:** 16 y 18 de mayo de 2016.

**Horario:** 16.30 – 20.30 h.

**Lugar: Edificio de Usos Múltiples (detrás de la Iglesia)**  
C/ Virgen de la Paz, 9 - 29490 Benarrabá (Málaga)

### Programa:

1. Servicio de atención al cliente
2. Decálogo de la atención al cliente
3. Concepto de comunicación
4. Habilidades de comunicación con el cliente
5. Escucha activa. Asertividad en la comunicación
6. Proceso de tratamiento de quejas y reclamaciones
7. Dinámicas de grupo

*El curso incluye vídeos y actividades*

### Ponentes:

- Rosa M<sup>a</sup> Sánchez Fernández

### Información e inscripciones:

- Ayuntamiento de Benarrabá
- Centro de Apoyo al Desarrollo Empresarial (CADE) de Cortes de la Frontera

Tel: 951 70 90 47 / [rmsanchez@andaluciaemprende.es](mailto:rmsanchez@andaluciaemprende.es)

Síguenos en...

