



Curso “Atención al Cliente”

Fecha: 7 de noviembre de 2019

Horario: De 10,00 h.- 14,00 h.

Lugar: Centro Andaluz de Emprendimiento (CADE de Puente Genil)
P. Ind. Huelmo del Francés, C/ Fco. Jiménez Carmona – Nave 20
14500 Puente Genil

Programa

- Presentación Andalucía Emprende. Ronda presentación asistentes
- 1. Calidad en la atención al cliente
 - Qué es el servicio al cliente
 - Decálogo de atención al cliente
 - Los “Momentos de la Verdad”
 - Las “Manchas de Café”
- 2. La buena comunicación con el Cliente
 - Concepto de comunicación
 - Habilidades de comunicación con el Cliente
 - Escucha activa
 - Asertividad en la comunicación de ventas
- 3. Gestión de quejas y reclamaciones
 - Qué es una queja
 - Proceso de tratamiento de reclamaciones y situaciones difíciles
 - Actitudes a evitar ante una reclamación o situación difícil

Ponente:

- Rafael Gomez Lopez

Información e inscripciones:

Centro Andaluz de Emprendimiento (CADE de Puente Genil)
Tel: 957. 749.010 / cade.puentegenil@andaluciaemprende.es

Síguenos en...

