

COMUNICACIÓN EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE



Calidad de servicio y atención al cliente



Descripción del programa

Entendemos la **COMUNICACIÓN** como la gasolina de la **MOTIVACIÓN** humana. Es la habilidad clave que nos permite gestionar exitosamente nuestra inteligencia social

¿QUÉ ES LA
COMUNICACIÓN?



La comunicación nos sirve para:

1. Descubrir las necesidades y expectativas de los clientes
2. Dar un buen servicio a los clientes por teléfono, email o cara a cara
3. Conseguir habilidades que nos permitan una mejor relación con las personas de nuestro entorno profesional

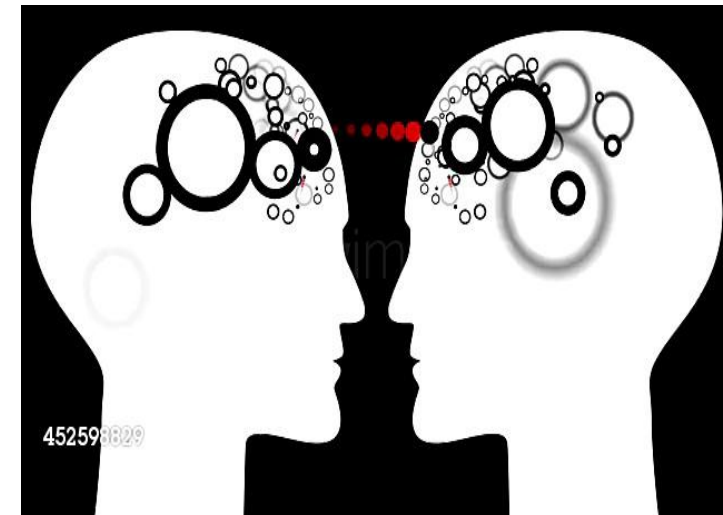
**A QUE NOS
AYUDA EL
TALLER**



¿DE QUÉ ESTAMOS HABLANDO?

- Prestar Atención
- Escucha. Desde la empatía hacia la asertividad
- Tipos de comunicación
- Niveles de comunicación
- Técnicas de feedback

**Comunicación:
Para mejorar
relaciones**



Metodología de trabajo

Trabajo en aula

EXPOSICIÓN
divulgativa de las áreas

TEATRALIZACIÓN y
casos prácticos

VIDEOS y TEXTOS

HERRAMIENTAS de
aplicación práctica

Explotación

¿Y después
qué?



Evaluación del taller y resultados obtenidos

- **Entrevista** de cierre con la empresa
- **Informe** que incluye:
 - Encuestas de satisfacción
 - Grado de cumplimiento de objetivos del programa
 - Cuestionario de ejecución de los planes de acción. 1 mes posterior
 - Resumen del programa

EVALUACIÓN del Taller

Evaluamos nuestro trabajo



Y ADEMÁS ACCIÓN



1. Cuaderno de ejercicios
2. Herramientas añadidas
3. Planes de acción
4. Seguimiento

Y

INTROSPECCIÓN Y RELACIÓN



1. Test y cuestionarios
2. Feedback frecuente
3. Bibliografía, lecturas
4. Videos
5. Entrevistas - tutorías
6. Contactos email, tfno,....

■ Duración

- 4 horas en jornada ininterrumpida

■ Dirigido a

- Departamentos de empresas
- Jefes de área y mandos intermedios
- Personal de atención al cliente

Dirigido a
empresas
que quieran
mejorar

