

Orientación al cliente

Programa formativo



Información

NÚMERO DE EDICIONES: 4.

DURACIÓN DE CADA EDICIÓN: 6 horas.

NÚMERO DE ALUMNADO: 20 personas máximo.

MODALIDAD DE IMPARTICIÓN: Presencial vía aula virtual.

FECHAS: 26 y 28 de abril/15 y 17 de noviembre de 2022.

TURNOS: 2 turnos cada curso (mañana y tarde).

HORARIOS: De 10:00 a 13:00 o de 16:00 a 19:00 horas.

El **objetivo principal** de este taller es el de gestionar la relación con los clientes, así como para desarrollar las habilidades, conocimientos para identificar las necesidades y expectativas y poder ofrecerles la atención y los servicios que realmente les satisfagan



Contenidos

1. LA ORIENTACIÓN AL CLIENTE
2. COMPETENCIAS Y HABILIDADES ASOCIADAS A LA ORIENTACIÓN AL CLIENTE.
3. TIPOS DE CLIENTES Y ESTRATEGIAS DE SATISFACCIÓN.
4. EL SERVICIO AL CLIENTE Y SU FIDELIZACIÓN.
5. ACTIVIDADES INDIVIDUALES Y/O DE GRUPO A LO LARGO DEL CURSO