



Formación PICE 2024

Comercio y Marketing /

Curso Atención al Cliente

- 🕒 120 horas
- 📍 Presencial
- 📜 Certificado de aprovechamiento

OBJETIVOS

En este curso el participante aprenderá los fundamentos teóricos y pragmáticos de la atención y el servicio efectivo hacia los clientes, con el fin de brindar soluciones frente a sus consultas, reclamos, pedidos, inquietudes o quejas.

Este curso, busca mostrar al participante cómo mover al consumidor hacia la compra, usando, para ello, las técnicas y herramientas que se le aportan. Además, lo orienta de cara a que, de un modo eficiente, pueda llevar a la práctica, en cualquier tipo de empresa, lo aprendido.

Al término de esta formación, el participante:

- Sabrá interpretar la actitud de los clientes de la empresa.
- Tendrá herramientas para adaptar su respuesta a las necesidades planteadas por el consumidor.
- Adquirirá las habilidades sociales necesarias para ofrecer un servicio de calidad.
- Podrá ofrecer un servicio que se traduzca en un valor añadido que anime al cliente a repetir su experiencia de compra.

CONTENIDOS

- Conceptos generales relativos a la calidad en la atención al cliente
- La satisfacción del cliente
- Atención, servicio y percepción del cliente
- Factores que influyen en la percepción del cliente
- Fidelización de clientes: concepto, estrategias y puntos clave
- Los 10 mandamientos de una óptima atención al cliente
- Perfiles psicológicos de los clientes. Clasificación y tipos de clientes
- Cómo vencer la objeción del cliente. Atención directa y telemarketing
- Cómo hablar en público y cómo comunicarse con el cliente
- La comunicación con el cliente: elementos y comunicación comercial
- Técnicas de venta
- La calidad total: condiciones, objetivos y estrategias
- Gestión de la calidad: sistemas de gestión de la calidad y su implantación
- Normalización, certificación, acreditación y auditoría del sistema de calidad

METODOLOGÍA

El curso se desarrollará de forma presencial durante un plazo aproximado de dos meses y la asistencia es obligatoria. Al finalizar el curso, será necesario haber asistido al 75% del mismo para la obtención del certificado de aprovechamiento.

LUGAR DE CELEBRACIÓN

Las acciones formativas del PICE se organizan una vez se cuente con un mínimo de participantes, por lo que la fecha de comienzo y el lugar concreto de celebración se comunicará una vez puesta en marcha.

PRECIO

Gratuito.

REQUISITOS DE ACCESO

- Estar INSCRITO/A en el Sistema Nacional de Garantía Juvenil en situación de BENEFICIARIO/A, de cara a ser seleccionado para una actuación de intermediación o mejora de la empleabilidad dentro del marco del Programa Operativo de Garantía Juvenil, conforme a lo dispuesto en la Ley 18/2014.
- No haber participado en acciones de intermediación y/o acompañamiento del programa PICE.
- No haber participado en una formación específica del programa PICE en los 6 meses anteriores. En caso de segunda formación, haber permanecido como beneficiario en Garantía Juvenil de forma ininterrumpida durante los 6 meses anteriores. No se pueden realizar más de 2 formaciones específicas.
- Tener tu domicilio en nuestra demarcación cameral (esto incluye toda la provincia a excepción de los municipios de Jerez de la Frontera, Algeciras, La Línea de la Concepción, Tarifa, Los Barrios y San Roque).