

TEMA 1 ATENCIÓN AL CLIENTE

- El primer contacto.
- El trato en peluquerías.
- Fases de la atención al cliente.
- Protocolo de bienvenida.
- Recepción del cliente.
- Despedida.

TEMA 2 MARKETING PARA PELUQUERÍAS

- Marketing de peluquerías.
- Etapas del proceso de marketing.
- Causas del deterioro de la atención en peluquerías.
- Importancia de la imagen.

TEMA 3 ATENCIÓN TELEFÓNICA

- Ventajas.
- Aspectos a tener en cuenta.

TEMA 4 LA COMUNICACIÓN HUMANA

- Definición y orígenes.
- El proceso de la comunicación.
- Funciones de la comunicación.
- El mensaje.
- Elementos de la comunicación.
- Barreras de la comunicación.
- Tipos de comunicación.
- Comunicación hablada.
- Comunicación no hablada.

TEMA 5 HABILIDADES SOCIALES

- Definición.
- Tipos de habilidades.
- Diferencia entre habilidad personal y habilidad técnica.
- Elementos cognitivos.
- Interacción comunicativa.

TEMA 6 LOS CLIENTES

- Definición e importancia.
- Servicio y atención.
- Interacción con el cliente.
- Estrategias del servicio al cliente.
- Tipos de clientes.
- Fidelización.

TEMA 7 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

- Definición.
- Aspectos de la satisfacción del cliente.
- Sistema de valores del cliente.

TEMA 8 SERVICIO DE EXCELENCIA Y CALIDAD

- Definición de excelencia.
- Definición de calidad.
- Las siete dimensiones de la calidad.
- Cómo orientar la empresa a la calidad.

TEMA 9 RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS

- Estrategias del servicio al cliente.
- Pasos para la resolución de incidencias.