

OBJETIVOS ATENCIÓN AL CLIENTE RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS

- Adquirir las competencias necesarias para ofrecer una atención al cliente de calidad.
- Lograr gestionar adecuadamente situaciones conflictivas.
- Dominio y control de la comunicación con el cliente.
- Control de las situaciones mediante el uso de las habilidades sociales.
- Conocer en qué consiste la calidad en la atención al cliente y su importancia.
- Ser conscientes de la importancia de la imagen que proyectamos en los demás y en los clientes.
- Conocer la legislación vigente en materia de consumo y de atención al cliente.