

OBJETIVOS LA ATENCIÓN AL CLIENTE

- Aprender en qué consiste la atención al cliente y cuál es la normativa vigente que lo rige.
- Tener conciencia de la importancia de las habilidades sociales.
- Hacer buen uso de la inteligencia emocional y el autocontrol de emociones.
- Conocer en qué consiste la orientación al cliente y qué resultados se pueden obtener de su aplicación.
- Saber interactuar correctamente con el cliente.
- Lograr usar las estrategias del servicio al cliente para fomentar la fidelización.
- Controlar los gestos y la comunicación con el cliente.
- Saber escuchar activamente.
- Investigación de mercados, conocer al cliente.
- Conocer el sistema de valores del cliente.
- Interpretación de la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuario.