

37520 OBJETIVOS RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE

El objetivo general consiste en adquirir las competencias necesarias y conocer las claves para lograr una eficaz resolución de incidencias con los clientes, teniendo en cuenta la legislación vigente.

Los objetivos específicos consisten en:

- Conocer los tipos de clientes según la personalidad y saber qué tipo de tratamiento se debe aplicar en cada caso.
- Dominar la imagen personal y corporativa, conocer las técnicas de onboarding más actuales para generar satisfacción y lograr fidelizar, aprovechando una incidencia.
- Tener claro qué factores son determinantes en la bienvenida y el saludo.
- Adquirir habilidades de comunicación como la escucha activa, la correcta comunicación hablada y escrita, y evitar las barreras en la comunicación.
- Conocer según legislación actual cuáles son las obligaciones en la atención al cliente y las reclamaciones.
- Identificar las principales causas de incidencias en la atención al cliente y aprender estrategias para prevenirlas.
- Entender la importancia de mantener la calma y la profesionalidad en situaciones difíciles con los clientes.
- Fomentar la empatía y la comprensión hacia las preocupaciones y necesidades de los clientes.