

FICHA TÉCNICA DEL CURSO

Nombre del curso: Atención al cliente y fidelización en pequeños negocios o microempresas

Duración: 25h

Modalidad: Online

Objetivo

- Definir procedimientos de actuación con clientes identificando las acciones de gestión, fidelización y seguimiento que optimicen la relación con el cliente-tipo de pequeños negocios o microempresas.

Contenido

1. El proceso de comunicación en la atención al cliente.
2. Los protocolos de actuación en la atención al cliente.
3. El servicio de atención al cliente.
4. Identificación de intereses y necesidades del cliente.
5. Las reclamaciones y quejas.
6. Técnicas de fidelización en la atención al cliente.
7. Seguimiento y control del grado de satisfacción de clientes.