

Curs: Atenció al client

Programa	CI03	Versió	1
Nivell	Complet	Durada	18 hores
Lloc	A concretar		

Dirigit a

Persones que a la seva tasca laboral tenen la responsabilitat de acollida, atenció i/o informació a persones o grups i que no han estat preparats prèviament per aquestes funcions.

Objectius

- Proporcionar als assistents coneixements sobre les diferents formes d' atenció al client i habilitats socials en el tracte personal.
- Descobrir i practicar les tècniques que permeten tenir èxit al contacte personal com són projectar una imatge positiva, orientar amb eficàcia a diferents públics, millorar la comunicació i expressió, etc.

Metodologia

La metodologia utilitzada està basada en l'aprenentatge actiu a través de l'experiència i es fonamenta en:

- Paper actiu de l'alumne en el desenvolupament del seu aprenentatge.
- Realització d'activitats grupals i/o individuals on es treballen experiències personals dels participants.
- Rol facilitador del formador, que indueix al grup a visualitzar la rellevància dels coneixements, actituds i habilitats treballats, al seu entorn professional.
- Potenciació del clima de debat a l'aula.

Continguts

1. Projectar una imatge positiva de l'organització

- 1.1. Prendre consciència de la importància de la imatge en la consecució d'objectius de l'organització.
- 1.2. Analitzar els vehicles de transmissió de la imatge.
- 1.3. Influir positivament en la imatge corporativa des del comportament personal.

2. Saber desenvolupar els comportaments

- 2.1. Estudiar els diferents comportaments dels interlocutors.
- 2.2. Identificar les seves necessitats i interessos.
- 2.3. Establir el perfil de l'altre persona: saber adaptar-se a les actituds i exigències del interlocutor, transmetre seguretat, eliminar les barreres emocionals.

3. Establir el procés de comunicació

- 3.1. Aprendre les regles de la "escucha" activa.
- 3.2. Les avantatges que ofereix la "escucha" activa.
- 3.3. Guia d'autoavaluació en "escucha".
- 3.4. Millorar les expressions verbals i saber dialogar.

3.5. Resoldre els problemes de la comunicació.

3.6. La garantia del feed-back.

4. Aconseguir eficàcia en la acollida personal

- 4.1. Determinar la importància del espai físic i la senyalització.
- 4.2. Potenciar les qualitats estàtiques del personal d'acollida.
- 4.3. Transmetre una actitud de servei: mantenir la disponibilitat, avançar-se als problemes, orientar al visitant i donar seguretat.
- 4.4. Saber canalitzar les situacions difícils: identificar al client difícil, atendre les protestes i reclamacions.

5. Les deu dimensions de la qualitat d'atenció al client

- 5.1. Fiabilitat.
- 5.2. Professionalitat.
- 5.3. Accessibilitat.
- 5.4. Seguretat.
- 5.5. Capacitat de resposta.
- 5.6. Cortesia.
- 5.7. Comunicació.
- 5.8. Credibilitat.

5.9. Comprensió.

5.10. Elements tangibles.

6. Millorar les tècniques d'informació al públic

6.1. Conèixer les fonts d'informació a la empresa.

6.2. Dominar els índexs de qualitat i eficàcia de les informacions.

6.3. Establir com aportar solucions ràpides.