



FICHA CURSO

ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL ÁMBITO PROFESIONAL

FECHAS	Del martes 28 de febrero al martes 4 de abril de 2017 (Grupo I)
HORARIO	24h del día de lunes a domingo
DEDICACIÓN	30h (Equivalente a 30 UDP del modelo de certificación IPr®)
MATRÍCULA	Colegiados Asociados: 150€ Otros profesionales Subvención Fundación Tripartita: 225€

Curso subvencionable por FUNDACIÓN TRIPARTITA. El plazo límite para PRESENTAR LA DOCUMENTACIÓN necesaria de la subvención son 12 DÍAS ANTES del inicio del curso.

VIDEOS DEL CURSO - INSCRIPCIONES

Consulta otros cursos en www.cursosingenieros.org

1. PROGRAMA

Unidad 1. Los principios básicos de la atención al cliente

Unidad 2. Las habilidades de comunicación

Unidad 3. La actitud profesional ante el cliente

Unidad 4. Tratamiento de reclamaciones y quejas

2. OBJETIVOS

- Desarrollar las habilidades necesarias para establecer una adecuada relación con el cliente.
- Comprender los factores que generan la fidelidad del cliente.
- Identificar las prácticas y cualidades que fidelizan al cliente.
- Desarrollar una calidad de contacto que marque la diferencia.
- Generar confianza en el cliente. Desarrollar la escucha activa y empática. Aumentar su capacidad de influencia.
- Afrontar las posibles objeciones, quejas y reclamaciones que puedan plantear los clientes.
- Anticiparse a las necesidades de los clientes para generar una gestión excelente.

PONENTE

ANA APESTEGUÍA

Coach profesional certificada por ICF, Máster en Coaching ejecutivo y gestión del talento, Máster en profesorado, Practitioner PNL e Ingeniera Agrónoma por la Universidad Pública de Navarra. Ha trabajado en la empresa privada durante una década ejerciendo su actividad en proyectos técnicos con trato directo a clientes, con amplia experiencia en la captación y fidelización de clientes particulares y empresas. Actualmente imparte formación en el ámbito del desarrollo de habilidades y competencias profesionales y personales en diferentes sectores.

3. PRÁCTICA

En cada unidad teórica el alumno realizará un test de autoevaluación para valorar el alcance de los conocimientos adquiridos.

Se ha realizado una selección de casos prácticos para que el alumno pueda aprender de manera práctica los fundamentos teóricos estudiados.

Se propondrán ejercicios prácticos para que el alumno los resuelva por sí mismo y se facilitarán las soluciones con las explicaciones del profesor.

4. EVALUACIÓN

Los alumnos realizarán un examen final que el profesor evaluará aportando sus comentarios y propuestas de mejora.

Todos los ejercicios propuestos en el examen final serán casos reales.

Aquellos alumnos que superen el examen final obtendrán el Diploma Acreditativo de Aptitud. El resto recibirán el Diploma de Asistencia al curso.

Todas las dudas, opiniones y sugerencias se plasman en el FORO DE CONSULTAS de cada unidad. El tutor del curso responde a las cuestiones en un plazo máximo de 24h.