

# ATENCIÓN AL CLIENTE TELEFÓNICA Y ONLINE y FUNDAMENTOS DE COMUNICACIÓN Y FIDELIZACIÓN CON EL CLIENTE

## Objetivos:

---

Adquirir los conocimientos y destrezas necesarias para mejorar la relación con el cliente, ofreciendo un servicio de calidad que consiga la gestión eficaz del mismo y la fidelización de los clientes. El objetivo de este curso es que aprendas a diferenciar los tipos de cliente, la importancia de los programas de fidelización con éste, procesos de comunicación y las situaciones conflictivas que se puedan dar, con el fin de prestar un servicio de atención al cliente de calidad.

## Duración:

---

60 horas

## Contenidos:

---

1. La atención al cliente
2. La atención al cliente telefónico
3. La atención al cliente online.
4. Tratamiento de dudas, objeciones, quejas y reclamaciones
5. El cliente
6. Fidelización
7. El proceso de comunicación con el cliente
8. Situaciones conflictivas