

EXCEL·LÈNCIA EN L'ATENCIÓ AL CLIENT

Núm. d'hores: 15

Termini d'inscripció: des del 01/10/2018 fins al 15/10/2018 tots dos inclosos

Data d'inici: 17/10/2018

Data de finalització: 31/10/2018

Horari: Dimecres i divendres de 16:00 a 19:00

Ubicació: Audio Gil. Avinguda de Pérez Galdós, 7, 12002 Castelló de la Plana

Modalitat: Presencial

Dirigit a: Dotar els alumnes dels mitjans per a oferir un servici òptim que permeti aconseguir una comprensió del servici prestat als nostres clients, tant en el tractament cara a cara, com en la conversació telefònica, en funció de les seues necessitats. A més d'aconseguir un adequat tractament personal, mostrant una imatge d'acord amb l'empresa que es representa. Tenint en compte per a això les diverses tipologies dels clients inclús en el cas que es presenten queixes i reclamacions

Requisits d'inscripció: No es requereix cap requisit especial de formació o experiència.

Selecció:

- **PER RIGORÓS ORDRE DE REGISTRE DE SOL·LICITUD**
- **TINDRAN PREFERÈNCIA LES PERSONES DESOCUPADES.**

Documentació a aportar:

- Fotocòpia DNI o equivalents
- Fotocòpia del DARDE
- Fotocòpia de la Vida laboral
- Fulla de sol·licitud per duplicat

Les sol·licituds es podran presentar en les següents dependències municipals: registre general de l'Excm. Ajuntament de Castelló, plaça Major núm.1, 12001 i en les Tinences d'alcaldia:

Districte Sud: C/ Ricardo Català, 7

Districte Nord: Primer vaig moldre, s/n

Districte Est: Av. Gns. Bou, 27

Districte Oest: Plaza Llacunes de Ruidera, s/n - Mes Blau

Districte Grau: Passeig Bona Vista, 28

Per a qualsevol informació addicional o dubte relacionat amb el curs pot contactar a:

- 961004787

- castellocrea.formacion@castello.es

Objectius:

Aportar els coneixements necessaris per a dur a terme una adequada reposició de productes en comerços y/o grans superfícies, tant en la zona de vendes com en el magatzem, així com dotar els participants també dels coneixements bàsics necessaris per a realitzar una correcta operativa en caixa.

Continguts del curs:

MÒDUL 1: TÈCNiques DE COMUNICACIÓ AMB CLIENTS

Introducció Processos d'informació i comunicació amb client
Barreres en la comunicació amb el client
Punts forts i dèbils en el procés de comunicació
Elements del procés de comunicació no efectiva
L'escolta activa
Conseqüències de la comunicació no efectiva

MÒDUL 2: TÈCNiques D'ATENCIÓ BÀSICA A CLIENTS

Introducció Tipologia de clients Comunicació verbal i no verbal
Pautes de comportament
Estils de resposta en la interacció verbal: assertiu, agressiu i no assertiu
Tècniques d'asertividad L'atenció telefònica
Tractament de cada un de les situacions d'atenció bàsica
El procés d'atenció de les reclamacions en l'establiment comercial o en el repartiment domiciliari
Pautes en el procés d'atenció a les reclamacions
Documentació de les reclamacions i informació

MÒDUL 3: LA QUALITAT DE SERVICIO EN L'ATENCIÓ AL CLIENT

Introducció Concepte i origen de la qualitat
La gestió de la qualitat en les empreses comercial
El control i l'assegurament de la qualitat
El retroalimentació del sistema La satisfacció del client
La motivació persona i l'excel·lència empresarial
La reorganització segons criteris de qualitat
Les normes ISO 9000