

GESTIÓN

ATENCIÓN AL USUARIO (HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN)

DURACIÓN
Presencial o virtual: 16 horas.

MODALIDAD
Presencial / Virtual

CUPO MÁXIMO
25 personas

DIRIGIDO

Personal de supervisión y operarios que tengan la responsabilidad de atender al público.

OBJETIVO

Finalizado el curso, los participantes serán capaces de interpretar los principios básicos de las buenas prácticas que deben aplicarse en la atención al cliente. Reconocer los diferentes clientes y establecer un buen proceso de comunicación.

TEMARIO

- Introducción a la calidad de servicio y la atención al usuario.
- El cliente y el usuario.
- Técnicas de comunicación.
- El proceso de comunicación.
- La imagen.
- Tipologías de clientes.
- Reclamos, trámites y consultas (técnicas y administrativas).

METODOLOGÍA

Curso teórico-práctico, teniendo en cuenta legislaciones, normativas y pautas de seguridad vigentes. **DINÁMICA DE LA MODALIDAD VIRTUAL:** En el modo virtual todo el material para leer y los ejercicios para resolver, se encuentran en una plataforma virtual a la que cada persona accede con un usuario que recibe a través de su mail, en el que se informará fecha de inicio y cierre del curso. Dicha plataforma cuenta con un chat para la evacuación de preguntas. Las clases en vivo serán a través de Zoom o de Google Meet. Cada participante debe tener una dirección de mail y acceso a cualquier dispositivo electrónico con conectividad a Internet.

