



Curs online AL TEU RITME

La comunicació professional amb els
clients

Modalitat

Curs online al teu ritme.

- Dins de cada curs hi trobaràs continguts en diversos formats i exercicis per practicar. També tindràs autoavaluacions dels temes que vagis finalitzant.
- Tens una data d'inici i una de finalització. Dins d'aquesta franja vas fent al teu ritme i pots consultar a la professora si ho necessites.

Descripció

La comunicació amb els clients, siguin del tipus que siguin, requereix d'una gran dosi de paciència, autocontrol, flexibilitat i respecte, que en ocasions són difícils de gestionar amb la pressió del temps i l'estrès.

Els clients sovint traslladen la seva insatisfacció a la primera persona que troben, que acostuma a ser el personal administratiu.

Saber comunicar-nos i atendre amb professionalitat als nostres interlocutors, tindrà un impacte directe en la seva satisfacció.

Metodologia

- Explicació dels conceptes clau en l'àmbit teòric.
- Exercicis pràctics sobre els temes exposats.
- Reflexions i debats als diferents fòrums.

Objectius

- Emfatitzar l'actitud de servei orientada a les necessitats dels clients, de cara a projectar una imatge d'empresa i dels seus professionals excel·lent.
- Conèixer els elements de la comunicació tant verbal com no verbal per a ser utilitzats de manera adequada en l'atenció a les persones.
- Conèixer l'actitud i l'acció adequada davant les queixes i les reclamacions dels clients.

Continguts

- 1. Orientació cap al client de tots els professionals:** La imatge d'empresa i la seva transmissió
– La imatge de les persones professionals d'atenció al client – Aspectes que influeixen en la satisfacció dels clients.
- 2. La comunicació intencional, les seves barreres i els seus jocs.**
- 3. Aspectes de la comunicació verbal i de la no verbal:** la mirada – el somriure – la postura – els gestos i la gesticulació – la veu – les paraules – els silencis – l'escolta activa – l'empatia.
- 4. Aspectes bàsics de l'atenció al client a través dels diferents canals:** presencial – telefònic – escrit.
- 5. Atendre queixes i reclamacions dels clients:** Fases en l'atenció – Actitud davant els clients enfadats.

Informació i reserves:

- Idioma : pots triar la modalitat en **català** o en **castellà** .
- Durada : **10 hores** que podràs distribuir al teu ritme.
- Dates i horari : veure convocatòries mensuals.
- Assistents : **sense límit** ja que és un curs individual.
- Preu : **80€ + IVA**
- Pagament : anticipat per transferència bancària.
- Reserva la plaça a : **info@gemmaprats.cat – 658 692 584**