



# Curso online A TU RITMO

La comunicación profesional con los  
clientes

## **Modalidad**

### **Curso online a tu ritmo.**

- Dentro de cada curso encontrarás contenidos en diversos formatos y ejercicios para practicar. También tendrás autoevaluaciones de los temas que vayas finalizando.
- Tienes una fecha de inicio y una de finalización. Dentro de esta franja vas haciendo y puedes consultar a la profesora si lo necesitas.

## **Descripción**

La comunicación con los clientes, sean del tipo que sean, requiere de una gran dosis de paciencia, autocontrol, flexibilidad y respeto, que en ocasiones son difíciles de gestionar con la presión del tiempo y del estrés.

A menudo los clientes trasladan su insatisfacción a la primera persona con la que se encuentran, que acostumbra a ser personal administrativo.

Saber comunicarnos y atender con profesionalidad a nuestros interlocutores, tendrá un impacto directo en su satisfacción.

## **Metodología**

- Explicación de los conceptos clave a nivel teórico.
- Ejercicios prácticos sobre los temas expuestos.
- Reflexiones y debates en los diferentes foros.
- Contacto permanente con la profesora.

## **Objetivos**

- Enfatizar la actitud de servicio orientada a las necesidades de los clientes, de cara a proyectar una imagen de empresa y de sus profesionales excelente.
- Conocer los elementos de la comunicación tanto verbal como no verbal per a ser utilizados de manera adecuada en la atención a las personas.
- Conocer la actitud y la acción adecuada ante las quejas y las reclamaciones de los clientes.

## **Contenidos**

- 1. Orientación hacia el cliente de todos los profesionales:** La imagen de empresa y su transmisión – La imagen de las personas profesionales de atención al cliente – Aspectos que influyen en la satisfacción de los clientes.
- 2. La comunicación intencional, sus barreras y sus juegos.**
- 3. Aspectos de la comunicación verbal y de la no verbal:** la mirada – la sonrisa – la postura – los gestos y la gesticulación – la voz – las palabras – los silencios – la escucha activa – la empatía.
- 4. Aspectos básicos de la atención al cliente a través de los diferentes canales:** presencial – telefónico – escrito.
- 5. Atender quejas y reclamaciones de los clientes:** Fases en la atención – Actitud ante los clientes enfadados.

## **Información y reservas:**

- Idioma : puedes escoger la modalidad en  **catalán**  o en  **castellano** .
- Duración :  **10 horas**  que podrás distribuir a tu ritmo.
- Fechas y horario : ver convocatorias mensuales.
- Asistentes :  **sin límite**  ya que es un curso individual.
- Precio :  **80€ + IVA**
- Pago : anticipado por transferencia bancaria.
- Reserva la plaza en :  **info@gemmaprats.cat – 658 692 584**