



Calidad en la Atención al Cliente Executive English



Ofrecer un **servicio personalizado** y capaz de superar las expectativas de los usuarios es una de las principales responsabilidades de los trabajadores en contacto directo con los clientes.

En el curso se estudian los **fundamentos de la calidad en la atención al cliente** y la psicología del consumidor, se analizan los tipos y las diferentes variables implicadas en las relaciones con el mismo, y se ofrecen pautas para desarrollar las habilidades sociales.

El objetivo es que adquiera un primer nivel de comprensión y comunicación con la lengua hablada. Y como complemento le ayudará su **profesor nativo bilingüe**.

Destinatarios:

Profesionales cuyo trabajo sea el contacto directo con los clientes de las empresas.

Modalidad Formativa:

On-line

Duración del Curso: 150 horas

Modulo Atención al Cliente: 60 horas

Modulo Executive English: 90 horas

Inversión Formativa: 900€

Modulo Atención al Cliente: 420€

Modulo Executive English: 550€

Material Didáctico:

Programa (según nivel), Auriculares, Maletín, Block de Notas y Bolígrafo.

Profesorado:

Sesiones telefónicas individuales de aprendizaje y pronunciación durante el curso.

VENTAJAS DE LA METODOLOGÍA DE ENSEÑANZA

- ✓ Sin horarios fijos.
- ✓ Ritmo individual de aprendizaje.

¡Plazas limitadas!

¡Matricúlese hoy!

Garantía CEFE

Dispone de 15 días para verificar que los contenidos y el material se ajustan a sus necesidades, si no usted devolverá todo el material recibido y le será devuelto el total del importe del curso.

Calidad en la Atención al Cliente

1. Principios básicos de calidad en la atención al cliente
2. Psicología del cliente.
3. Tipología de clientes y atención diferencial
4. La interacción social en la prestación de servicios con calidad
5. Habilidades sociales en la prestación de servicios con calidad
- 5.1. La escucha
- 5.2. La comunicación
- 5.3. La atención telefónica
6. Fases de la venta y atención al cliente con calidad
7. Tratamiento de dudas u objeciones. Gestión de quejas y reclamaciones.
8. Fidelización de clientes

Executive English

Módulo 1. Introducción

- 1.1. Escucha activa
- 1.2. Escucha pasiva
- 1.3. Aprender a entender
- 1.4. Pronunciación correcta usando una transcripción fonética adaptada a la del Español
- 1.5. "Mind Games" (metodología de aprendizaje extremadamente eficaz y divertida)

Módulo 2. La gramática es un juego fácil

- 2.1. Comparación y búsqueda de similitudes gramaticales entre idiomas Inglés y Español
- 2.2. Estructura de los Idiomas
- 2.3. Frases hechas (idioms)
- 2.4. Los verbos y los tiempos
- 2.5. Los verbos irregulares
- 2.6. Sustantivos, artículos, adjetivos, verbos, pronombres, voz activa, voz pasiva, verbos modales, verbos auxiliares, gerundio, participio e imperativo

Módulo 3. Conversación

- 3.1. Conversaciones en situaciones cotidianas
- 3.2. Cómo expresarse bien con poco vocabulario

Centro Europeo de Formación a Empresas
Telf. 902 58 57 41
Fax. 901 70 69 70
Web. www.cefeformacion.es



FONDO
SOCIAL
EUROPEO

