

RECEPCIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE (HOTA005PO)

El curso Recepción y Atención al Cliente (HOTA005PO) (65 horas) está pensado para que te conviertas en ese perfil que toda empresa necesita en primera línea: una persona capaz de recibir, atender y gestionar clientes con profesionalidad, empatía y orientación a resultados.

Aprenderás a diferenciar áreas y responsabilidades en la atención, coordinar funciones y manejar tanto el trato indirecto como el trato personal con el cliente, dominando el proceso de venta (creación del deseo, presentación, cierre y postventa) y las fases de atención (recibimiento, mantenimiento y despedida) para cuidar cada detalle de la experiencia; además, desarrollarás competencias clave como inteligencia emocional e interpersonal, estructura del mensaje y comunicación persuasiva, entrenando la comunicación oral y cómo superar barreras habituales.

Practicarás habilidades esenciales para el día a día: escucha activa, empatía, preguntas eficaces, reorientación de conversaciones, negociación y gestión de situaciones tensas, junto con asertividad para pedir, proponer, decir “no” sin culpa y manejar críticas u hostilidad con calma, incorporando técnicas de coaching y mejora continua orientadas a la calidad del servicio y a la fidelización.

Si este curso no estuviera subvencionado te costaría: 0 €

Categorías: Cursos de otros años
Etiquetas: Gestión Empresarial

TEMARIO

1. DIFERENCIACIÓN ENTRE LAS DIFERENTES ÁREAS DE TRABAJO Y SUS RESPONSABILIDADES DE CARA AL CLIENTE.
2. ÁREAS COMUNES DE TRABAJO Y REPARTO DE FUNCIONES.
3. TRATO INDIRECTO CON EL GRUPO DE CLIENTES.
4. TRATO DIRECTO PERSONAL CON EL CLIENTE.
5. PROCESO DE VENTA.
5.1. Pasos que sigue todo proceso de venta.
5.2. Creación del deseo.
5.3. Venta del producto.
5.4. Post- venta.
6. FASES DE ATENCIÓN AL CLIENTE.
6.1. Distinción entre las diferentes fases de atención al cliente.
6.2. Fase de llegada o recibimiento.
6.3. Fase de atención o mantenimiento.
6.4. Fase de despedida o post – venta.
7. COMPETENCIAS EMOCIONALES.
7.1. Inteligencia emocional.
7.2. Inteligencia interpersonal.
8. EL PROCESO DE COMUNICACIÓN.
9. EL CONTENIDO Y LA ESTRUCTURA DE LA COMUNICACIÓN.
9.1. Cómo organizar el mensaje.
9.2. Cómo empezar y acabar bien el mensaje.

9.3. Uso del tiempo y del espacio.
9.4. Mensajes informativos y persuasivos.
10. LA COMUNICACIÓN ORAL.
10.1. Habilidades discursivas.
10.2. Las barreras de la comunicación, obstaculizadores de la comunicación.
11. HABILIDADES PRINCIPALES.
11.1. Escuchar activamente.
11.2. Empatizar.
11.3. Hacer preguntas.
11.4. Ser positivo y compensador.
11.5. Resumir y reorientar conversaciones.
11.6. Hacer reír.
11.7. Hacer peticiones de manera adecuada.
11.8. Recibir elogios.
11.9. Expresar emociones.
11.10. Habilidades de negociación.
12. ASERTIVIDAD Y AUTOAFIRMACIÓN.
12.1. Mis derechos en las relaciones con los otros.
12.2. Hacer peticiones y propuestas.
12.3. Decir no sin sentirme culpable.
12.4. Intercambiar y defender opiniones contrarias.
12.5. Hacer críticas controlando los sentimientos del otro.
12.6. Recibir críticas sin descontrolarme o sentirme mal.
12.7. Afrontamiento de la Hostilidad.
13. COACHING.
14. OTRAS TÉCNICAS PARA LA MEJORA DE LAS HABILIDADES SOCIALES.
15. CALIDAD.

METODOLOGÍA

Las sesiones formativas se imparten de forma presencial en nuestras aulas, guiadas por un/a docente especialista que combina explicación teórica, ejercicios prácticos y actividades colaborativas en el aula. Todos los docentes disponen de gran experiencia en el sector.

Sesiones de tutoría
El alumnado puede plantear dudas y recibir orientación personalizada durante las clases y, en su caso, tutorías personalizadas con el/la docente.

Sistema de evaluación
La evaluación es continua. El alumno realizará actividades y/o pruebas al finalizar los temas o unidades, y, cuando proceda, una prueba final para comprobar la adquisición de los contenidos.

Requisitos técnicos
El centro proporciona el equipamiento necesario (ordenadores, software y conexión a internet) en el aula. El alumnado no necesita aportar equipo propio, salvo que lo desee de forma voluntaria.

Material didáctico y recursos
El material didáctico se entregará en formato libro, manual impreso y/o documentación digital, según las características del curso.

Kit corporativo
En los cursos presenciales se entrega un kit corporativo del centro, cuyo contenido puede variar en función de la duración de la acción formativa y puede incluir: mochila, pendrive, libreta y bolígrafo.

SALIDAS PROFESIONALES

– Asociado/a de Recepción
– Recepcionista de Oficina
– Personal de Recepción de Hotel
– Agente de Servicio al Cliente
– Consultor/a de Atención al Cliente
– Coordinador/a de Atención al Cliente
– Empleado/a de Atención al Público (en general)
– Teleoperador/a
– Especialista en fidelización de clientes
– Vendedor/a con foco en el proceso de venta y post-venta