

TÉCNICAS DE VENTA Y ATENCIÓN AL CLIENTE

Nº de horas: 80

Plazo de inscripción: desde el 20/11/2017

Fecha de inicio: 24/11/17

Fecha de fin: 18/12/17

Horario: De 14:30 a 20:00 horas.

Ubicación: C/ Alloza, 116. Castellón de la Plana.

Modalidad: presencial

Dirigido a: Cualquier persona que tenga inquietud y ganas de aprender, reciclar conocimientos y mejorar sus competencias en este tipo de herramientas cada vez más demandadas por las empresas.

Requisitos de inscripción: No se requiere ningún requisito especial de formación o experiencia.

Selección:

- **POR RIGUROSO ORDEN DE REGISTRO DE SOLICITUD**
- **TENDRÁN PREFERENCIA LAS PERSONAS DESEMPLEADAS.**

Documentación a aportar:

- Mostrar como identificación el DNI o documento equivalente
- DARDE
- Vida laboral
- Hoja de solicitud por duplicado (una para el solicitante y otra para el Ayuntamiento)

Las solicitudes se podrán presentar en las siguientes dependencias municipales: registro general del Excmo. Ayuntamiento de Castellón, plaza Mayor nº1, 12001 Castelló de la Plana, Castelló y en las Tenencias de alcaldía:

Distrito Sur: C/ Ricardo Català, 7

Distrito Norte: Primer molí, s/n

Distrito Este: Avda. Hnos. Bou, 27

Distrito Oeste: Plaza de España, 1

Distrito Grau: Paseo Buena Vista, 28

Para cualquier información adicional o duda relacionada con el curso puede telefonar a:

680 45 80 19

690 15 22 63

680 98 55 91

Objetivos:

Se pretende dotar a los asistentes de las habilidades, conocimientos, técnicas y hábitos que le

faciliten su labor en la información y atención al cliente, así como el acceso al mercado laboral y les preparen para una más rápida adaptación a la vida profesional.

Contenidos del curso:

1. Habilidades sociales: Herramientas imprescindibles para la atención al cliente

- Los secretos de la Comunicación interpersonal
- La Asertividad
- La Inteligencia Emocional
- Gestión del estrés

2. Optimización del cliente

- La calidad en el servicio
- Lo que el cliente espera encontrar
- Necesidades del cliente
- Vinculación emocional
- La satisfacción del cliente
- Tipología de clientes
- Fidelización de clientes
- La comunicación telefónica: componentes
- Recepción de llamadas
- ¿Cómo proyectar una imagen positiva de la empresa a través del teléfono?
- Tratamiento de quejas y reclamaciones

3. Técnicas de animación en el punto de venta

- Los productos en el punto de venta
- El surtido
- Organización en el punto de venta

- Técnicas de Merchandising
- Resolución de casos.
- Role-playing y video-training.
- Método expositivo.