

Proacciona BCN, S.L. Centro de Formación, con CIF B64960388, certifica que el alumno:

## DATOS ALUMNO

Ha realizado satisfactoriamente la formación correspondiente al curso:

## CURSO ATENCIÓN AL CLIENTE

Modalidad: E-Learnig/Online.

Duración: 20 Horas.

Fecha:

Programa:

- La orientación al cliente
- La comunicación con el cliente
- Escuchar al cliente
- La importancia de la imagen
- Evitar una imagen negativa
- La expresión verbal
- La calidad de la voz
- Comunicación no verbal
- La oficina o establecimiento, y el puesto de trab...
- Cómo tratar a nuestros clientes según su actitud
- El cliente que asiente o permanece en silencio
- El cliente impulsivo y el cliente indeciso
- El cliente que se da importancia y lo sabe todo
- El cliente riguroso y minucioso
- El cliente rudo y polémico
- El cliente hablador
- El cliente desconfiado y escéptico
- Tratamiento de quejas y reclamaciones
- Recomendaciones finales

La entidad formadora



CursOnline.net  
Proacciona BCN, S.L.  
CIF- B64960388

El interesado/a