

## Atenció al client

Codi 03101803

### Objectius:

- Disposar d'un procés sistemàtic d'atenció al client assegurant la màxima qualitat d'atenció en cada fase.
- Valorar el context actual i la qualitat de servei necessària que cal donar als clients a partir de la seva atenció directa.
- Analitzar els aspectes d'imatge d'empresa per contribuir a millorar-la mitjançant l'actuació personal.
- Desenvolupar habilitats i actituds que facilitin la millora en el tractament de queixes i reclamacions.

### Temari:

1. La qualitat en l'atenció al client i la imatge de l'empresa
  - El tracte al client i a les persones com a fet diferencial
  - Competències del personal de contacte amb el client
  - Perfil de les persones amb contacte directe amb el client
  - Perfil, tipologia dels clients i expectatives
  - Característiques d'un servei de qualitat i tipus de servei
  - La imatge com a percepció del client i elements de la imatge d'empresa
2. Les fases de l'atenció al client
  - Fase de contacte
  - Detecció de necessitats
  - Oferta de solucions
  - Compromís i comiat
  - Seguiment
3. La comunicació amb els clients
  - El model de comunicació
  - Actituds i habilitats com a receptors i com a emissors
4. El tractament de les situacions difícils
  - Tipus de reclamacions i com atendre cada cas
  - L'actitud assertiva
  - El tracte amb clients difícils
5. Aplicació a casos pràctics

### Professora:

**Maite Rico.** Llicenciada en psicologia de les organitzacions. Consultora i formadora d'empreses. Professora del centre universitari EAE, adscrit a la Universitat Politècnica de Catalunya.

### Àrea de Formació i Consultoria

Conxi Carmona, tel. 937 451 259  
A/e: ccarmona@cambrasabadell.org

**Per fer la inscripció:**

[www.cambrasabadell.org/inscripcions](http://www.cambrasabadell.org/inscripcions)

**Durada:** 12 hores

**Dates:** 11, 18 i 25 de març de 2010

**Horari:** de 9 a 13 h

**Drets d'inscripció:**

**174 euros per a participants d'empreses del  
Vallès Occidental i del Bages**

**290 euros per a la resta de participants**

**Inclou documentació**

**PLACES LIMITADES**