

OBJETIVOS SECRETARIADO. ATENCIÓN AL CLIENTE

Tener un conocimiento general sobre el perfil profesional y lo que se espera de él.

Aprender a dar un trato más personalizado en función de la clase de cliente.

Lograr atender telefónicamente de manera correcta.

Valorar y ser conscientes de nuestra imagen y el impacto que tiene sobre los demás.

Saber cómo se debe saludar y despedir a los clientes.

Lograr dominar ciertas fórmulas de bienvenida que aporten excelencia al trato al cliente.

Contar con una base para desarrollar las habilidades.

Mejorar las relaciones profesionales.

Dominar la comunicación y los diferentes canales.

Lograr evitar las barreras en la comunicación.

Lograr controlar las situaciones.

Identificar los problemas con rapidez y actuar con eficacia.

Aprender a transformar en positivo una queja.

Conocer el sistema de valores de los clientes.

Aplicar las técnicas de fidelización para afianzar las relaciones comerciales.