



# ATENCIÓN AL CLIENTE



**DURACIÓN**  
6 horas



**DESTINATARIOS**  
Personas con trato directo con el  
Cliente



**OBJETIVOS DEL CURSO**  
Desarrollar las habilidades necesarias para lograr que nuestros Clientes se sientan escuchados y atendidos. Aprender técnicas para la gestión de quejas y reclamaciones de los Clientes. Conocer técnicas que permitan fidelizar a nuestros Clientes.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

1. Principios Básicos de Atención al Cliente
2. El Cliente
3. Habilidades sociales en Atención al Cliente
4. Gestión de quejas y reclamaciones
5. Fidelización Cliente