

CURSO A DISTANCIA

Denominación del curso:

“ATENCIÓN AL USUARIO EN LAS INSTITUCIONES”.

Nº de horas:

64 Horas.

CONTENIDOS:

- 1. Introducción.*
- 2. La comunicación.*
- 3. Hacer un uso correctos del lenguaje y la mirada.*
- 4. El trato correcto e incorrecto al usuario.*
- 5. La presencia y la educación es fundamental.*
- 6. La atención telefónica .*
- 7. Tipos de usuario.*
- 8. Tipos de objeciones.*
- 9. Comportamientos asertivos y empatia.*
- 10. Las reclamaciones.*

