

ATENCIÓN AL CLIENTE

FORMACIÓN GRATUITA PARA INSCRITOS EN GARANTÍA JUVENIL

Programa integral de
**CUALIFICACIÓN
Y EMPLEO**



**Cree
en ti.**

- **ORIENTACIÓN VOCACIONAL**
- **HABILIDADES SOCIALES**
- **INGLÉS**
- **GESTIÓN DE CLIENTES**
- **ATENCIÓN TELEFÓNICA**

INFORMACIÓN BÁSICA

- Horario: de 9.30h a 14.30h
- Lugar: Cambra de Comerç de Mallorca
- Recibirás una sesión de orientación vocacional previa
- Plazas limitadas, por orden de inscripción

REQUISITOS

- Menor de 30 años
- Actualmente sin empleo
- Inscrito en el Registro de Garantía Juvenil (y si no lo estás ¡nosotros te inscribiremos!)
- Cualquier titulación: ESO, FP, Grado...

FORMACIÓN TRONCAL (65H)

Se puede elegir cursarla o del 10 al 27 de septiembre o del 24 de septiembre al 11 de octubre

- Habilidades sociales
- Competencias digitales

FORMACIÓN ESPECÍFICA (90H)

Del 15 de octubre al 8 de noviembre

La orientación al cliente:

- - Barreras en la satisfacción de los clientes.
- - La actitud positiva: disponibilidad, profesionalidad y discreción
- - La comunicación efectiva: Escucha activa, asertividad y empatía
- - La imagen personal: la imagen corporativa

La relación con los clientes

- - Tipología de clientes
- Tipología de servicios

- Expectativas y su cumplimiento

- Momentos difíciles: tratamiento de quejas y recuperación del servicio

- La atención telefónica
 - Escalera de la venta
- La gestión de los clientes
 - Estrategias y herramientas de fidelización
 - Buenas y malas prácticas
- El servicio postventa
- Inglés

CONTACTA LO ANTES POSIBLE CON NOSOTROS

C/ Estudi General 7 - 07001 PALMA Tlf. 971 71 01 88 - exts. 2236 - 2423
cmari.formacio@cambramallorca.com | isimarro.formacio@cambramallorca.com