



## COMUNICACIÓ I ATENCIÓ AL CLIENT

15 hores

### **OBJECTIUS:**

- Donar a conèixer la importància que té la qualitat en l'atenció al client com a factor essencial en la competitivitat i la rendibilitat empresarial.
- Que els assistents assumeixin la qualitat en l'atenció al client com a objectiu a aconseguir en el seu lloc de treball.
- Oferir els coneixements i instruments necessaris per realitzar accions d'atenció al client de forma òptima i com avaluar aquestes accions i autocorregir les errades detectades.

### **DESTINATARIS:**

Persones que dins l'empresa tenen un tracte directe amb el client, ja sigui personalment, per telèfon, email, etc.

### **TEMARI:**

#### **1. Comunicació interpersonal: Tracte amb el client**

La comunicació no verbal

- Proxèmia
- Kinèsia
- Paralingüística

Comunicació verbal: estratègies.

- El llenguatge positiu.
- Escolta activa.
- Reformulació.

#### **2. Processos de comunicació en l'acollida**

Etapes: acollida, detecció de necessitats, donar resposta

#### **3. Actituds davant el client.**

Receptivitat, empatia, credibilitat, assertivitat.

#### **4. Gestió de les queixes i reclamacions en el procés de millora contínua.**

Passos a seguir davant les queixes.

#### **5. La comunicació telefònica.**

Optimització de la gestió telefònica.

Fases de l'emissió de trucades.

Fases de la recepció de trucades.

#### **6. La comunicació a través del correu electrònic.**

Protocols.

Què escriure i què no escriure.

### **PROFESSORAT:**

**Sra. Núria Patsy Flaqué.** Llicenciada en Psicologia, Màster en Neuropsicologia. Consultora d'organització i d'orientació al client d'empreses d'ACTIUHUMÀ, S.L.

### **DURADA, CALENDARI I HORARI:**

15 hores.



Cambra de Terrassa

C/ Blasco de Garay, 29-49  
Tel. 93 733 98 32  
Fax. 93 789 11 65  
[www.cambraterrassa.org](http://www.cambraterrassa.org)



Formació

**LLOC DE CELEBRACIÓ:**

**Cambra de Comerç, Indústria i Serveis de Terrassa**

C/ Blasco de Garay, 29-49  
08224 Terrassa

**DEMARCACIÓ:**

Gallifa · Matadepera · Olesa de · Montserrat · Rellinars · Rubí · Sant Cugat del Vallès · Sant Llorenç de Savall · Terrassa · Ullastrell · Vacarisses · Viladecavalls