

## Atención al Cliente y Fidelización en Pequeños Negocios o Microempresas



**Área:** Sin clasificar **Modalidad:** Teleformación

**Duración:** 25 h **Precio:** Consultar

Curso Bonificable Contactar Recomendar Matricularme

## **OBJETIVOS**

Definir procedimientos de actuación con clientes identificando las acciones de gestión, fidelización y seguimiento que optimicen la relación con el cliente-tipo de pequeños negocios o microempresas.

## **CONTENIDOS**

- 1. El proceso de comunicación en la atención al cliente.
- 2. Los protocolos de actuación en la atención al cliente.
- 3. El servicio de atención al cliente.
- 4. Identificación de intereses y necesidades del cliente.
- 5. Las reclamaciones y quejas.
- 6. Técnicas de fidelización en la atención al cliente.
- 7. Seguimiento y control del grado de satisfacción de clientes.

19-09-2025