

## TABLÓN VIRTUAL IFEF · FORMACIÓN

---

### ATENCIÓN AL CLIENTE ONLINE (TELEFORMACIÓN) (2ª EDICIÓN)

#### DATOS DE LA OFERTA

**Familia:** Comercio y Marketing

**Tipo curso:** Otros

**Colectivo:** Ocupados/as en Pymes y Autónomos

**Método:** Teleformación

**Titulación:** Sin determinar

**Coste:** Gratuito

**Requisitos:** - Preferentemente dirigido a Profesionales autónomos que trabajen en el sector del comercio y artesanía, que cuenten en la actualidad con comercio o establecimiento en la ciudad de Cádiz.  
- Podrán optar otros profesionales autónomos del sector de la hostelería o turístico.  
- Podrán optar personas desempleadas interesadas en realizar estos cursos.

**Impartido por:** Instituto de Fomento, Empleo y Formación

**Organizado por:** IFEF en colaboración con la Delegación de Comercio y Artesanía

**Provincia:** Sin determinar

**Lugar:** Sin determinar

**Fecha de inicio:** 16/06/2021

**Duración:** 15 horas

**Horario:** Online

**Prácticas:** No

**Compromiso de contratación:** No

**Plazas:** 30

**Plazo:** Del 17/05/2021 al 07/06/2021

**Recogida de solicitudes:** La inscripción se realizará a través de la Plataforma Virtual de Teleformación del IFEF [www.campus.ifef.es](http://www.campus.ifef.es) (en el apartado oferta formativa) debiendo aportar la siguiente documentación:  
- Fotocopia del Documento Nacional de Identidad (D.N.I.)  
- Certificado actualizado de Situación en el Censo de Actividades Económicas de la Agencia Estatal de Administración Tributaria.

Objetivo :

- Apoyar y dotar a los profesionales del sector del comercio local de la ciudad de

Cádiz de herramientas y estrategias innovadoras que hagan posible aumentar sus ventas y a su vez, mejorar su posición en el mercado a través de una gestión eficiente.

- Competencias generales :

Consolidar su competitividad en el sector y facilitar su acceso a procedimientos de contratación pública.

Contenido:

- 1. Enfoque de empresa orientada al cliente

a. Cultura orientada al cliente

b. ¿Estamos realmente orientados al cliente?

- 2. El cliente y los tipos de clientes

a. El cliente

b. Tipología del cliente

c. Personas habladoras

d. Personas excitables

e. Personas tímidas

f. Personas irrazonables

g. Personas inquisitivas

h. Personas presuntuosas

i. Personas silenciosas

j. Personas escépticas

k. Personas entendidas

l. El comercio justo: conectar con los valores del cliente

- 3. Situaciones difíciles con los clientes

- 4. Tratamiento de quejas y reclamaciones

- 5. El proceso de atención al cliente

- 6. La atención al cliente online

a. Introducción y objetivos

b. Una mejor atención al cliente online

c. La compra online

d. Barreras para la atención al cliente en la compra online

e. La fidelización de los clientes

f. Atención al cliente post-venta

Enlace Plataforma Virtual de Teleformación del IFEF:

**Fuente:** Instituto de Fomento, Empleo y Formación

- Delegación de Comercio y Artesanía

**Fecha de publicación:** 15/04/2021