

## Curso para propietarios y mandos intermedios

Módulo 1. Conocer al cliente	fechas
Técnicas para realizar encuestas a clientes (4 horas)	4 abril 09:30 -13:30 Bilbao
Claves para un sistema de atención de quejas (4 horas)	18 Abril 09:30 -13:30 Vitoria
Módulo 2. Empezar por el principio: la selección del personal	
Técnicas para la selección de personal con vocación de servicio (4 horas)	11 Abril 09:30 -13:30 Donostia
Diseño y puesta en marcha de la formación introductoria al puesto de trabajo (4 horas)	18 Abril 15:30 -19:30 Vitoria
Módulo 3. Motivar para mejorar	
Bases para la motivación del personal (4 horas)	4 Abril 15:30 -19:30 Bilbao
Fórmulas fáciles para la formación continua (4 horas)	11 Abril 15:30 -19:30 Donostia
Módulo 4. Fomentar el trabajo en equipo	
Mejora de la comunicación y servicio entre trabajadores de una misma empresa (4 horas)	19 Abril 09:30 -13:30 Vitoria
Dirección y animación de reuniones (4 horas)	12 Abril 09:30 -13:30 Donostia
Módulo 5. Promover acuerdos	
Nociones básicas para dirigir con inteligencia emocional (4 horas)	5 Abril 09:30 -13:30 Bilbao
Detección, negociación y resolución de conflictos de forma positiva (4 horas)	12 Abril 15:30 -19:30 Donostia

## Cursos para personal en contacto con el cliente

Módulo 1. Conocer al cliente	fechas
Tipologías y comportamiento del cliente (4 horas)	19 Abril 15:30 -19:30 Vitoria
Atención a clientes con necesidades especiales (4 horas)	5 Abril 15:30 -19:30 Bilbao
Módulo 2. Claves de la atención al cliente	
Fórmulas para acoger amablemente (4 horas)	13 Abril 09:30 -13:30 Donostia
Como mejorar gracias a las quejas de los clientes (4 horas)	20 Abril 09:30 -13:30 Vitoria
Módulo 3. Comunicación efectiva	
Comunicación eficaz con el cliente (4 horas)	13 Abril 15:30 -19:30 Donostia
Cómo sonreír por teléfono, correo electrónico y redes sociales (4 horas)	6 Abril 09:30 -13:30 Bilbao
Módulo 4. Trabajar en equipo	
La importancia del trabajo en equipo (4 horas)	20 Abril 15:30 -19:30 Vitoria
Actitud positiva y mejora continua (4 horas)	6 Abril 15:30 -19:30 Bilbao
Módulo 5. ¿Qué me recomienda?	
Recomienda servicios y promociones de tu empresa (4 horas)	7 Abril 09:30 -13:30 Bilbao
Recomienda lugares y servicios de tu destino (4 horas)	14 Abril 09:30 -13:30 Donostia