

Atención al Cliente en su Ciclo vital

Presencial / Aula virtual: **8 horas**

Capítulo 1: Introducción a la Atención al Cliente

Comunicación y atención al cliente en un camping
Estándares de atención al cliente
La interacción con el Cliente

Capítulo 2 : La Comunicación

La Omnicanalidad
Técnicas para mejorar la comunicación
El lenguaje verbal y no verbal
Protocolos de comunicación: ejemplos prácticos para un camping

Capítulo 3 : El Ciclo Vital del Cliente

Fase de búsqueda
Fase de comparación
Fase de Reserva
Fase de Preparación de su estancia
Fase de Llegada
Fase de Estancia
Fase de Post Estancia

Capítulo 4 : Mapa de atención al cliente en su ciclo vital

Mapa experiencial
Herramientas Tecnológicas de comunicación