



Atención al cliente

Habilidades comunicativas en inglés para la atención al cliente (niveles B1/B2/C1)

“Con nuestro equipo de profesores de Cambridge y nuestro certificado oficial, alcanzará sus objetivos profesionales”

Curso: B1, B2 40 horas

Se asigna un profesor a medida para el curso de atención al cliente, que cubre las características clave descritas a continuación:

Inglés/alemán para la atención al cliente es un curso corto, ideal para quienes necesitan comunicarse con los clientes en inglés de manera efectiva y con educación, por teléfono, en persona o por escrito.

Inglés/alemán para la atención al cliente es un curso ideal para los estudiantes en activo que desean comunicarse mejor en inglés. Este corto curso intensivo se puede completar en 40 horas, de forma que los estudiantes pueden progresar rápidamente.

Puntos relevantes a destacar: Inglés/alemán para la atención al cliente es adecuado para personas que tienen contacto directo con sus clientes en varios contextos, como hoteles, bancos, servicios de asistencia y **centros de llamadas**.

Los estudiantes aprenden las habilidades comunicativas, las técnicas profesionales y las estrategias específicas que necesitan para comunicarse en inglés con los clientes con éxito.

Cada unidad de Inglés para la atención al cliente responde a las diferentes formas de contactar con el cliente, como reuniones cara a cara, llamadas telefónicas y comunicaciones por escrito. La última unidad presenta las habilidades necesarias para **resolver los problemas y hacer frente a las quejas de los clientes con eficacia**.

Aspectos clave:

- Temas comprometidos, juegos de rol motivadores y una gran variedad de ejercicios proporcionan un marco para cada especialista en la materia.
- Las cajas de consejos de cada unidad incluyen aspectos clave del idioma, expresiones útiles y estrategias.
- La sección STARTER al principio de cada unidad contiene actividades de calentamiento y de concienciación sobre determinados aspectos del idioma.
- Las secciones OUTPUT al final de cada unidad fomentan el debate y la reflexión.
- Al final de cada libro se encuentran las respuestas de los ejercicios, las transcripciones y un glosario de expresiones útiles.
- El multiROM interactivo incluye extractos auditivos de situaciones reales y ejercicios interactivos para ampliar las prácticas.

Algunos de los temas incluidos en el curso para la atención al cliente son:

Introduction to Customer Care: éxito en la atención al cliente, el sector de la atención al cliente y empleos.

Face to face with customers: lenguaje corporal, una visita a una empresa, ferias de comercio, el cliente invisible.

Dealing with customers on the phone: llamadas telefónicas generales, la llamada "de atención al cliente", lo que los clientes realmente escuchan.

Call centre success: tomar un pedido, la línea directa, centros de llamadas de atención al cliente.

Delivering customer care through writing: cartas y e-mails eficaces, estilos de redacción formal e informal.

Dealing with problems and complaints: estrategias frente a las quejas y políticas, la carta de disculpa, explicar la política de la empresa.

★ **English Go Centre** proporcionan un informe mensual con los exámenes IELTS oficiales de Cambridge.

EGC ofrece exámenes de IELTS en 14 localidades en todo el país. Estos se llevan a cabo unas tres veces al mes. Las inscripciones se pueden realizar en persona, por correo postal u online. Los trámites se efectúan en una de las oficinas del British Council en Barcelona, Bilbao o Madrid.