

## El CDT Marina Alta incentiva una mejor atención al cliente con unos cursos dirigidos al empresariado

La iniciativa se enmarca dentro del proyecto *Dénia ciudad amable*



Conscientes de la importancia que para el comercio y el turismo tiene hoy en día la atención al cliente, el CDT Marina Alta ha impartido durante esta semana unos cursos dirigidos al empresariado y cuyos contenidos han versado en torno a la mejora del trato con el público. Dieciséis personas han participado en una iniciativa que ha utilizado técnicas de pedagogía del humor y que les posibilitará dotar de mayor calidad la atención al cliente, mejorando al mismo tiempo el recuerdo de la ciudad a través de un servicio amable.

Las necesidades básicas o el diálogo con el cliente, técnicas para facilitar una mejor cooperación con el mismo, las reclamaciones y la atención telefónica o consejos para aumentar las ventas han sido algunos de los contenidos de este curso, impartido por Juan Diego Llamas, presidente de la Asociación *A Cel Obert*, y José Vicente Soldevila, licenciado en psicología organizacional y del trabajo. Ambos han hecho una valoración muy positiva de los cinco días de trabajo que han compartido con los asistentes, a los que han agradecido tanto su excelente predisposición como su voluntad y esfuerzo por asistir a cada una de las clases.

"Hemos desarrollado el curso como una especie de entrevista adaptada a las características de cada uno de los alumnos", señala Llamas, quien incidió en la importancia de "potenciar más la magia que la técnica, para propiciar que lo complicado sea más fácil". En esta misma línea se pronunciaba

Soldevila, que ha destacado la importancia que tienen las técnicas basadas en la pedagogía del humor. "Cuando alguien se divierte, el aprendizaje es automático", comenta. En el curso se han utilizado elementos como la música, que ha actuado como "catalizadora".

El concejal de Turismo, Antonio Senti, estuvo presente ayer viernes en la clausura del curso e hizo entrega de los correspondientes certificados. Senti aprovechó su presencia para felicitar a todos los asistentes y subrayar la importancia que para el turismo, al que definió como "el auténtico motor de nuestra economía", tiene todo lo relacionado con el trato humano y la atención al público. "En los momentos de crisis hay que focalizar los esfuerzos en nuestra mayor industria, que es el turismo, y el turista demanda por encima de todo la seguridad y calidad en el servicio", señaló.

### EL CAMINO PARA LLEGAR A DENIA CIUDAD AMABLE

El presidente de *A Cel Obert* recordó que este curso se enmarca dentro del proyecto global *Dénia Ciudad Amable*, en el que están implicados también la Multisectorial de Empresarios y que tiene como eje principal la humanización del sector empresarial. El programa contempla otras acciones relacionadas con la mejora de la seguridad, la apuesta por el medio ambiente o el fomento de la cultura.



Llamas anunció que el próximo lunes volverá a impartirse el mismo curso a otros 16 empresarios, pues el objetivo es que "el mayor número de personas, aprovechen

la valía del curso para sembrar una ciudad más amable".

Los dos docentes agradecieron muy especialmente la labor desarrollada por el CDT en la orga-

nización del curso e hicieron hincapié en el buen trato recibido por parte de todo el personal del centro, cuya predisposición y colaboración ha sido absoluta.

