

FUNDAMENTOS DE ATENCION AL CLIENTE+FCOA07 SENSIBILIZACIÓN EN MATERIA DE SOSTENIBILIDAD



Área: Sin clasificar
Modalidad: Teleformación
Duración: 50 h
Precio: Consultar

[Curso Bonificable](#)
[Contactar](#)
[Recomendar](#)
[Matricularme](#)

OBJETIVOS

Objetivo general: Adquirir los conocimientos necesarios para proporcionar un servicio de atención a el/la cliente/a diferenciador de calidad, así como poder medir el grado de satisfacción de los clientes.

CONTENIDOS

1. ATENCIÓN AL CLIENTE (I) 1.1. Definición de calidad y servicio. 1.2. Impacto de la calidad en el servicio. 1.3. Factores diferenciales de las empresas de servicios. 1.4. Estrategias de servicio. 2. ATENCIÓN AL CLIENTE (II) 2.1. La comunicación del servicio. 2.2. Normas de calidad del servicio. 2.3. A la conquista del cero defectos. 2.4. Medir la satisfacción del cliente.

METODOLOGIA

- **Total libertad de horarios** para realizar el curso desde cualquier ordenador con conexión a Internet, **sin importar el sitio desde el que lo haga**. Puede comenzar la sesión en el momento del día que le sea más conveniente y dedicar el tiempo de estudio que estime más oportuno.
- En todo momento contará con un **asesoramiento de un tutor personalizado** que le guiará en su proceso de aprendizaje, ayudándole a conseguir los objetivos establecidos.
- **Hacer para aprender**, el alumno no debe ser pasivo respecto al material suministrado sino que debe participar, elaborando soluciones para los ejercicios propuestos e interactuando, de forma controlada, con el resto de usuarios.
- **El aprendizaje se realiza de una manera amena y distendida**. Para ello el tutor se comunica con su alumno y lo motiva a participar activamente en su proceso formativo. Le facilita resúmenes teóricos de los contenidos y, va controlando su progreso a través de diversos ejercicios como por ejemplo: test de autoevaluación, casos prácticos, búsqueda de información en Internet o participación en debates junto al resto de compañeros.
- **Los contenidos del curso se actualizan para que siempre respondan a las necesidades reales del mercado**. El departamento multimedia incorpora gráficos, imágenes, videos, sonidos y elementos interactivos que complementan el aprendizaje del alumno ayudándole a finalizar el curso con éxito.

REQUISITOS

Los requisitos técnicos mínimos son:



- Navegador Microsoft Internet Explorer 5.5 o superior, con plugin de Flash, cookies y JavaScript habilitados. No se garantiza su óptimo funcionamiento en otros navegadores como Firefox, Netscape, Mozilla, etc.
- Resolución de pantalla de 800x600 y 16 bits de color o superior.
- Procesador Pentium II a 300 Mhz o superior.
- 32 Mbytes de RAM o superior.