

ATENCIÓN AL CLIENTE Y CALIDAD DEL SERVICIO



Área: Sin clasificar
Modalidad: Teleformación
Duración: 25 h
Precio: Consultar

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

OBJETIVOS

Proporcionar habilidades, recursos y técnicas para mejorar la relación y el trato con el cliente y satisfacer sus expectativas, mejorando la calidad en el servicio prestado

CONTENIDOS

1. IMPORTANCIA DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE 1.1. Todos somos clientes. 1.2. Principios de la atención al cliente. 1.3. Concepto de calidad útil y coste de la no calidad. 1.4. Tipos de necesidades y cómo atenderlas. 1.5. Los trabajadores y la atención al cliente. 1.6. Trato personalizado. 2. CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE 2.1. Planificación de la atención al cliente. 2.2. Organización de la atención al cliente. 2.3. Gestión de la calidad en la atención al cliente. 2.4. Cliente interno y externo. 2.5. Indicadores de satisfacción al cliente. 2.6. Potencial para el trato con clientes. 2.7. El profesional de la atención al cliente. 2.8. Cualificación, formación y motivación. 3. LA COMUNICACIÓN. FASES EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE 3.1. Conocer los productos, conocer los clientes. 3.2. Fases en la atención al cliente - la comunicación. 3.3. La acogida. 3.4. La escucha y empatía. 3.5. Técnicas de comunicación verbal, no verbal, telefónica y escrita. 4. ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES 4.1. Entender cómo manejar las quejas. 4.2. Situaciones en la atención al cliente: clientes difíciles, quejas y reclamaciones. 4.3. Enfoques para resolver la situación. 4.4. Proceso de resolución de la situación conflictiva. 4.5. Conducta asertiva y sus técnicas.

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.