

## INTRODUCCIÓN A LA ATENCIÓN AL CLIENTE



**Área:** COMERCIO Y MARKETING

**Modalidad:** Teleformación

**Duración:** 50 h

**Precio:** 400.00€

[Curso Bonificable](#)

[Contactar](#)

[Recomendar](#)

[Matricularme](#)

### DESTINATARIOS

- Personas interesadas en introducirse en la **atención al cliente**.
- Profesionales que quieren actualizar conocimientos sobre los factores fundamentales de la **atención al cliente**.
- Personas que desean conocer los **tipos de clientes** y cómo comunicarse con ellos exitosamente.

### OBJETIVOS

- Sensibilizar al participante sobre la necesidad de ofrecer una adecuada calidad de servicio en la tarea de atender al cliente. - Conocer los tipos de clientes existentes y sus diferentes comportamientos y psicologías de compra. - Identificar las habilidades y limitaciones que condicionan la atención al cliente.

### CONTENIDOS

Tema 1. Introducción a la atención al cliente I. El cliente: concepto. El cliente y la comunicación. Orientación y atención al cliente. Tipos de cliente. Factores fundamentales en la atención al cliente. Tema 2. La expresión escrita. La comunicación. La comunicación en la empresa. La expresión escrita. Tema 3. La correspondencia comercial. Introducción. Correspondencia comercial: importancia y características. Estilos y formatos. Partes de la carta comercial. Clasificación de las cartas comerciales. Tema 4. Cartas anteriores y propias de un pedido. Introducción. Cartas relacionadas con el proceso de compra. Cartas de respuesta a una solicitud.

### 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.