


Atención al cliente y calidad en el servicio



Área: Marketing y Ventas
Modalidad: Teleformación
Duración: 10 h
Precio: 75.00€

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

OBJETIVOS

• Conocer las pautas de actuación de la atención al cliente. • Conocer los beneficios de una buena gestión de calidad. • Aprender a conocer las características de un profesional de la atención al cliente. • Planificar y organizar la atención al cliente. • Diferenciar entre clientes internos y externos. • Utilizar los indicadores de satisfacción del cliente. • Aprender a utilizar las técnicas y habilidades como profesional de la atención al cliente. • Reconocer la importancia de la comunicación. • Identificar los diferentes tipos de comunicación y aplicar las técnicas adecuadas. • Aplicar una buena comunicación para lograr una atención al cliente de calidad.

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 como atenderlas
- 1.5 Los trabajadores y la atención al cliente
- 1.6 Trato personalizado
- 1.7 Cuestionario: IMPORTANCIA DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE

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
- 2.9 Cuestionario: CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE

EMAIL: info@mferrerconsultores.com
TELÉFONO: 635952170

<https://www.mferrerconsultores.com>



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
- 3.6 Cuestionario: LA COMUNICACIÓN. FASES EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE

4 Atención de quejas y reclamaciones

- 4.1 Entender como 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
- 4.6 Cuestionario: ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES
- 4.7 Cuestionario: Cuestionario final

MATERIALES

Toda la documentación necesaria para la realización del curso se encuentra en la plataforma de teleformación pero se entregarán documentación de ayuda y complementaria al alumno si el formador así lo requiere.

METODOLOGIA

La actividad tutorial será bidireccional, es decir, tanto el alumno se puede poner en contacto con el tutor para solventar dudas o dificultades como el tutor con el alumno para establecer un contacto directo con él, comprobar su nivel de progreso en el estudio, su grado de motivación y su situación personal en relación con su participación en la acción formativa.

Las características de la metodología de este tipo de acciones formativas son:

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. Va controlando su progreso a través de diversos ejercicios como por ejemplo test de autoevaluación.

Los contenidos del curso se actualizan para que siempre respondan a las necesidades reales del mercado. El

EMAIL: info@mferrerconsultores.com

TELÉFONO: 635952170

<https://www.mferrerconsultores.com>



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.

CONTROLES APRENDIZAJE

Se llevará a cabo una **evaluación continua**, con el seguimiento a través de las tutorías que van haciendo los profesores, para comprobar si ha habido un aprovechamiento real del curso. Para ello, el alumnado deberá realizar todos los ejercicios que acompañan a los contenidos del curso (evaluaciones, autoevaluaciones, cuestionarios, ejercicios prácticos, etc.) para evaluar que van consiguiendo los contenidos adecuados.

De igual modo, se realizará una **evaluación final**, donde el alumno deberá de responder adecuadamente al examen de evaluación final que será corregido automáticamente una vez realizado.

Plazos de realización:

Evaluación continua: con objeto de garantizar el máximo aprovechamiento del curso, se recomienda al alumnado que entregue los ejercicios prácticos, autoevaluaciones, cuestionarios a lo largo del curso.

Evaluación final: se recomienda que se realice una vez finalizado todo el curso, es decir, el último día del mismo, para poder responder adecuadamente a las preguntas que se indiquen.

Evaluación continua: durante todos los días del curso.

Evaluación final: un día después de la finalización del curso.

EMAIL: info@mferrerconsultores.com

TELÉFONO: 635952170

<https://www.mferrerconsultores.com>