

## 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](mailto: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](mailto: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](mailto:info@mferrerconsultores.com)**

**TELÉFONO: 635952170**

**<https://www.mferrerconsultores.com>**