

(FA0202) Atención al cliente



Área: Atención al cliente, consumidor o usuario

Modalidad: Teleformación

Duración: 50 h

Precio: 375.00€

[Curso Bonificable](#)

[Contactar](#)

[Recomendar](#)

 [Tienda online](#)

[Matricularme](#)

OBJETIVOS

- Capacitar a los trabajadores para formar parte de equipos competitivos en el mercado, y, rentables para su organización, mediante el desarrollo de las competencias adecuadas para ofrecer una atención al Cliente de calidad.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Concienciar del verdadero papel que tienen los Clientes en las organizaciones.
2. Distinguir los conceptos esenciales de la Atención al Cliente.
3. Aprender el verdadero significado de toda Atención al Cliente y todo lo que ella comprende.
4. Identificar la Atención al Cliente como el factor clave de las empresas para su permanencia en el mercado.
5. Concienciar del papel que juega en este sentido todo el personal de una organización.
6. Diferenciar un servicio de calidad y unos excelentes resultados de una mediocre Atención al Cliente.
7. Concienciar del verdadero papel que tienen los Clientes en las organizaciones.
8. Diferenciar los distintos tipos de Clientes que podemos encontrarnos y la forma en la que debemos proceder con ellos.
9. Aprender a escuchar activamente, la forma de mostrar interés, y cómo tratar a los Clientes en la relación con ellos.
10. Diferenciar comunicación verbal y no verbal y compaginarlas correctamente.
11. Eliminar comportamientos y gestos negativos de cara al Cliente.
12. Aprender a usar el estilo asertivo en la comunicación con los Clientes.
13. Aprender las técnicas que debe emplear un profesional de Atención al Cliente.
14. Saber gestionar adecuadamente las quejas y reclamaciones que nos presenten.

CONTENIDOS

1. Conceptos claves en la atención al Cliente.
2. Técnicas de atención al Cliente (I).
3. Técnicas de atención al Cliente (II).

MATERIALES

EMAIL: info@mferrerconsultores.com

TELÉFONO: 635952170

<https://www.mferrerconsultores.com>



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 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

EMAIL: info@mferrerconsultores.com

TELÉFONO: 635952170

<https://www.mferrerconsultores.com>



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>