



FORMACIÓN PROGRAMADA PARA EMPRESAS

Curso de Atención al cliente y calidad en el servicio

Programa Formativo

FORMACIÓN PROGRAMADA PARA EMPRESAS



Curso de Atención al cliente y calidad en el servicio

Familia profesional	Comercio y ventas
Horas	25 horas
Modalidad	Online
Contenidos formativos vinculados a	COMM002PO Atención al cliente y gestión en el servicio

Descripción del curso de Atención al cliente y calidad en el servicio

Objetivos del curso

- Reconocer la importancia de la atención al cliente en las organizaciones.
- Prestar un Servicio de calidad en la atención al cliente.
- Comunicarse con los clientes utilizando los recursos más adecuados en cada caso.
- Atender adecuadamente las quejas y reclamaciones de los consumidores.

Programa formativo

- Unidad 1. Importancia de la atención al cliente
- Introducción
 - Todos somos clientes
 - Principios de la atención al cliente
 - Concepto de calidad útil y coste de la no calidad
 - Tipos de necesidades y cómo atenderlas
 - Los trabajadores y la atención al cliente. El trato personalizado
 - El servicio de atención al cliente
- Unidad 2. Calidad en la atención al cliente
- Introducción
 - Planificación y organización de la atención al cliente
 - Gestión de la calidad en la atención al cliente
 - Cliente interno y externo
 - Indicadores de satisfacción al cliente
 - Potencial para el trato con clientes
 - El profesional de la atención al cliente. Cualificación, formación y motivación

Unidad 3. La comunicación. Fases en la atención al cliente

Introducción

Conocer los productos, conocer los clientes

Fases en la atención al cliente: presentación, acogida, atención, información, cierre y despedida

La escucha y empatía

Técnicas de comunicación verbal, no verbal, telefónica y escrita

Unidad 4. Atención de quejas y reclamaciones

Introducción

Entender cómo manejar las quejas

Situaciones en la atención al cliente: clientes difíciles, quejas y reclamaciones

Enfoques para resolver la situación

Proceso de resolución de la situación conflictiva

Conducta asertiva y sus técnicas



Más formación Mejores emplead@s Mayores resultados

Ventajas de la formación continua bonificada

01 MEJORES RESULTADOS

Incremento de los resultados económicos de la empresa fruto de la mejora y el reciclaje profesional de sus empleados.

02 PRODUCTIVIDAD

Aumenta la productividad de sus empleados.

03 SIN COSTES

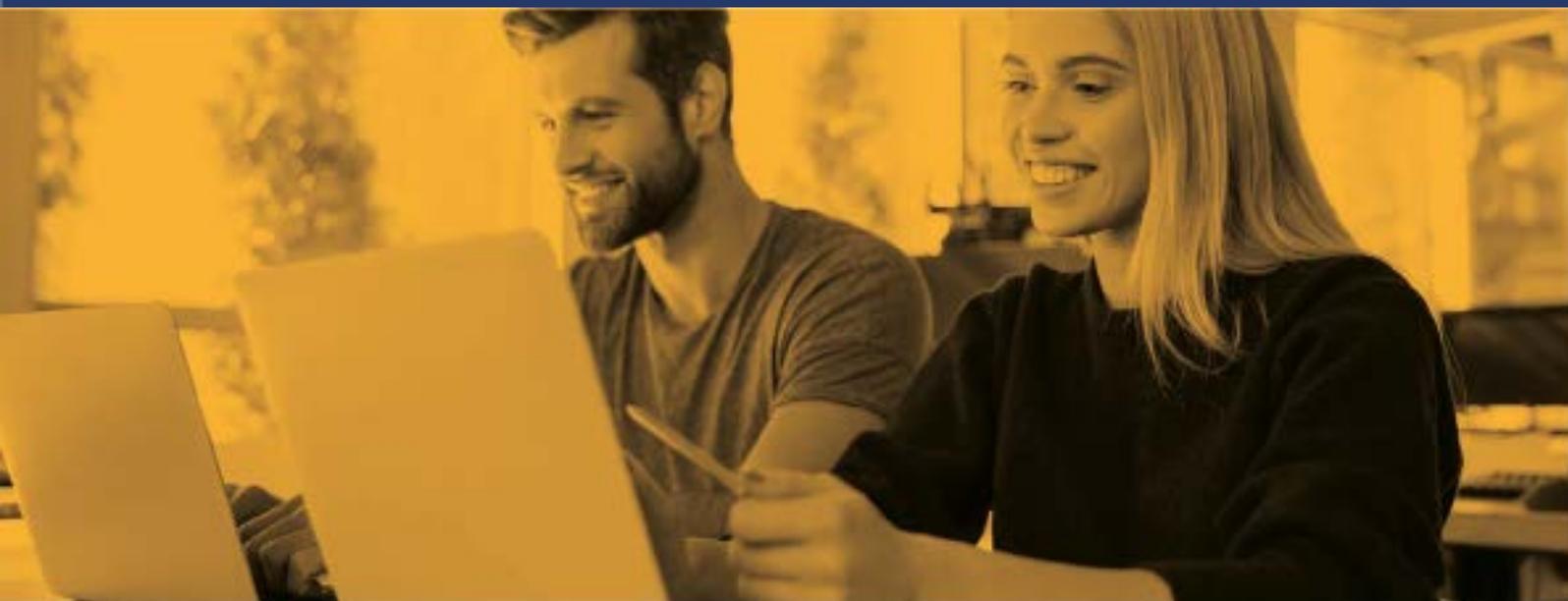
Formación de calidad sin coste para la empresa ni para el trabajador.

04 CLIMA LABORAL

Mejora el clima laboral al sentirse los empleados mejor valorados por la empresa.

05 COMPROMISO

Mejora la imagen de la empresa y aumenta la motivación y el compromiso de los empleados.



Características de nuestros cursos online

APOYO CONTINUO

Formación impartida por expertos en la materia y seguimiento y apoyo continuo.

CAMPUS VIRTUAL

Permite al alumnado conectarse sin limitaciones horarias ni lugar de impartición.

CONTENIDOS INTERACTIVOS

Diseñados para conseguir un avance progresivo y motivante para el alumnado.



· Más formación, mejor empleo ·

952 10 14 94 · info@audiolis.com · www.audiolis.com