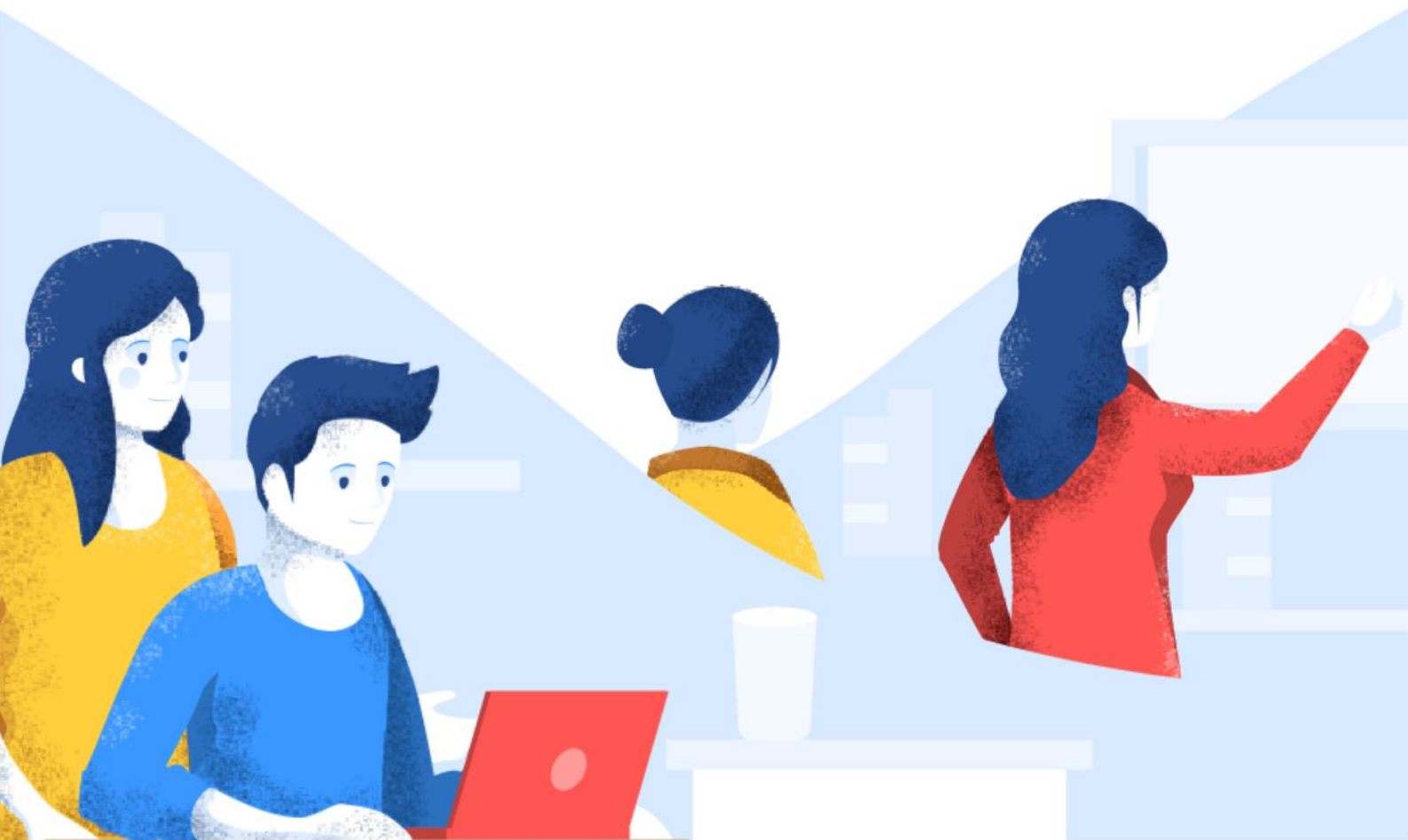




**FORMACIÓN ESPECIALIZADA
PARA USUARIOS DE ONGs**

CURSO DE
Atención al cliente



PROGRAMA FORMATIVO

Atención al cliente

Familia profesional	Administración y gestión
Horas	25 horas (adaptable al proyecto formativo)
Modalidad	Online

Descripción

Objetivos del curso	<ul style="list-style-type: none">- Proporcionar habilidades, recursos y técnicas para mejorar la relación y el trato con el cliente y satisfacer sus expectativas, mejorando la calidad en el servicio prestado.- 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

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

Ventajas de realizar la formación con Audiolís

Experiencia

Más de 35 años de experiencia en mejorar el nivel de empleabilidad a través de acciones formativas de cualificación profesional.

Firme compromiso

Experiencia específica en el desarrollo de proyectos de inserción laboral con personas en situación de exclusión social.

Calidad docente

Docentes con contrastada y amplia experiencia en las temáticas que tutorizan, tanto en conceptos teóricos como prácticos.

Metodología integradora

Metodología de enseñanza-aprendizaje adaptada a las necesidades concretas de personas en situación de exclusión social, refugiadas, apátridas o migrantes.

Confianza

Proveedor habitual de servicios de formación para entidades sin ánimo de lucro.

Mercado laboral

Adaptación de todas nuestras acciones formativas a la demanda del mercado laboral.

Adaptamos la formación a tus necesidades



El usuario en el centro

Somos sensibles con sus circunstancias personales creando un entorno agradable y cercano para su formación.



Tecnología

Disponemos de la última tecnología para facilitar el aprendizaje, independientemente de su nivel de estudios y competencia digital.



Máxima personalización

Totalmente flexibles en duración, programación formativa, lugar de impartición y modalidad de las acciones formativas