



FORMACIÓN PROGRAMADA PARA EMPRESAS

---

# Curso de Tutorial de técnicas de atención al cliente y servicio postventa

# Programa Formativo

FORMACIÓN PROGRAMADA PARA EMPRESAS



## Curso de

**Tutorial de técnicas de atención al cliente y servicio postventa**

**Familia  
profesional**

Comercio y marketing

**Horas**

40 horas

**Modalidad**

Online

# Descripción del curso de

## Tutorial de técnicas de atención al cliente y servicio postventa

### Objetivos del curso

La atención al cliente es uno de los principales pilares en la competitividad de las empresas del nuevo siglo. Dependiendo del ámbito, tipo de comunicación, importancia, urgencia, etc., se emplearán unos u otros medios para aumentar la calidad comercial de la empresa, facilitando además que los integrantes de la misma desarrollen sus habilidades, aprendan a manejar las herramientas que tienen a su disposición y que mejoren constantemente el trato con el cliente, con el fin último de alcanzar la satisfacción total del cliente.

### Programa formativo

#### TÉCNICAS DE ATENCIÓN BÁSICA A CLIENTES

- Tipología de clientes.
- Comunicación verbal y no verbal.
- Pautas de comportamiento:
- Estilos de respuesta en la interacción verbal: asertivo, agresivo y no asertivo.
- Técnicas de asertividad:
- La atención telefónica.
- Tratamiento de cada una de las situaciones de atención básica:
- El proceso de atención de las reclamaciones en el establecimiento comercial o en el reparto domiciliario.
- Pautas de comportamiento en el proceso de atención a las reclamaciones:
- Documentación de las reclamaciones e información que debe contener.

#### LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

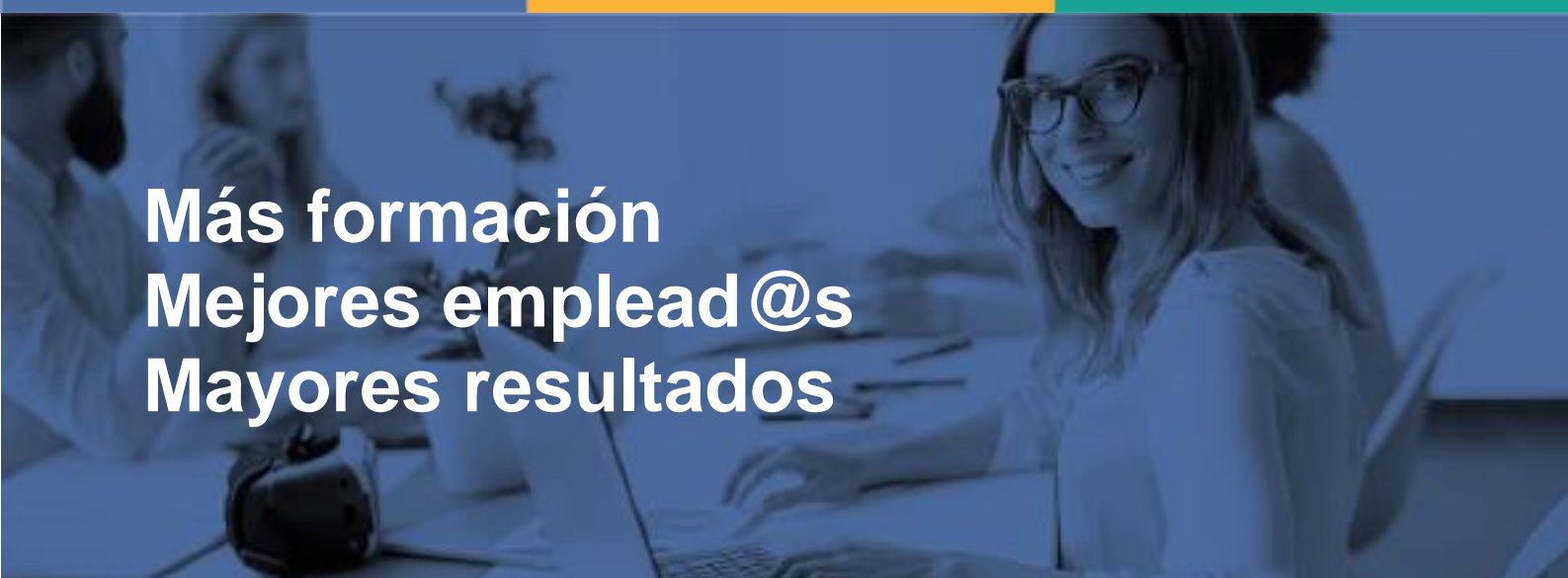
- Concepto y origen de la calidad.
- La gestión de la calidad en las empresas comerciales.
- El control y el aseguramiento de la calidad.
- La retroalimentación del sistema.
- La satisfacción del cliente.
- La motivación personal y la excelencia empresarial
- La reorganización según criterios de calidad
- Las normas ISO 9000

**SEGUIMIENTO Y FIDELIZACIÓN DE CLIENTES**

- La confianza y las relaciones comerciales:
- Estrategias de fidelización.
- Externalización de las relaciones con clientes. telemarketing.
- Aplicaciones de gestión de relaciones con el cliente (CRM).

**RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y RECLAMACIONES PROPIOS DE LA VENTA.**

- Conflictos y reclamaciones en la venta.
- Gestión de quejas y reclamaciones.
- Resolución de reclamaciones.



**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](mailto:info@audiolis.com) · [www.audiolis.com](http://www.audiolis.com)