



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 ventas

**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/a 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

#### UNIDAD DIDÁCTICA 1. 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.

**UNIDAD DIDÁCTICA 2. LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.**

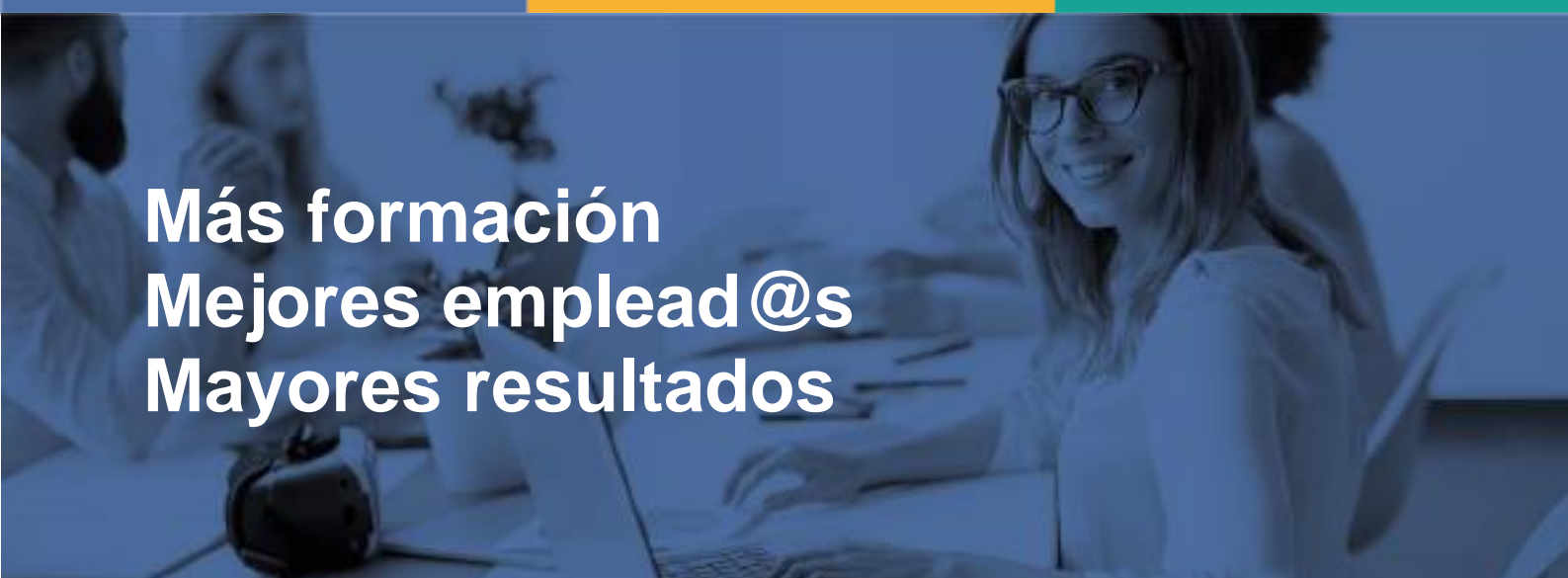
Concepto y origen de la calidad.  
La gestión de la calidad en las empresas comerciales.  
El control y el aseguramiento de la calidad.  
La retroalimentación del sistema.  
La satisfacción del cliente.  
La motivación personal y la excelencia empresarial  
La reorganización según criterios de calidad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

**UNIDAD DIDÁCTICA 3. 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).

**UNIDAD DIDÁCTICA 4. 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)