Telefono y whatsapp +34 630 06 65 14

ATENCIÓN AL CLIENTE Y CALIDAD DEL SERVICIO. COMM002PO

SKU: EVOL-2957-iNO-B | Categorías: Atención al Cliente, Calidad, Comercio y Marketing, COMERCIO Y MARKETING, Logística Comercial y

Gestión del Transporte

INFORMACIÓN DEL CURSO

Horas 25

Más información

CONTENIDO ADAPTADO A CERTIFICADO DE

PROFESIONALIDAD

CURSO DE ESPECIALIZACIÓN

ATENCIÓN AL CLIENTE Y CALIDAD DEL SERVICIO

Objetivos

Este Curso ATENCIÓN AL CLIENTE Y CALIDAD DEL SERVICIO. COMM002PO le ofrece una formación especializada en la materia dentro de la Familia Profesional de Artes gráficas. Con este CURSO ATENCIÓN AL CLIENTE Y CALIDAD DEL SERVICIO el alumno será capaz de desenvolverse dentro del Sector y 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.

Contenidos

UNIDAD DIDÁCTICA 1. IMPORTANCIA DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE

- 1. Todos somos clientes
- 2. Principios de la atención al cliente







Telefono y whatsapp +34 630 06 65 14

- 3. Concepto de calidad útil y coste de la no calidad
- 4. Tipos de necesidades y cómo atenderlas
- 5. Los trabajadores y la atención al cliente
- 6. Trato personalizado

UNIDAD DIDÁCTICA 2. CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE

- 1. Planificación de la atención al cliente
- 2. Organización de la atención al cliente
- 3. Gestión de la calidad en la atención al cliente
- 4. Cliente interno y externo
- 5. Indicadores de satisfacción al cliente
- 6. Potencial para el trato con clientes
- 7. El profesional de la atención al cliente
- 8. Cualificación, formación y motivación

UNIDAD DIDÁCTICA 3. LA COMUNICACIÓN. FASES EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE

- 1. Conocer los productos, conocer los clientes
- 2. Fases en la atención al cliente la comunicación
- 3. La acogida
- 4. La escucha y empatía
- 5. Técnicas de comunicación verbal, no verbal, telefónica y escrita

UNIDAD DIDÁCTICA 4. ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

- 1. Entender cómo manejar las quejas
- 2. Situaciones en la atención al cliente: clientes difíciles, quejas y reclamaciones
- 3. Enfoques para resolver la situación
- 4. Proceso de resolución de la situación conflictiva
- 5. Conducta asertiva y sus técnicas

El curso online de Atención al Cliente y Calidad del Servicio es una oportunidad única para adquirir habilidades y conocimientos fundamentales en el área de Atención al Cliente, enfocándose en la importancia de brindar un servicio de calidad que genere satisfacción y fidelización.

Durante este programa, los participantes aprenderán sobre las mayores prácticas en atención al cliente, técnicas de comunicación efectiva, gestión de quejas y reclamaciones, resolución de conflictos, entre otros aspectos clave para garantizar una experiencia positiva para el cliente. Además, se abordará la importancia de la calidad del servicio y cómo influye en la







Telefono y whatsapp +34 630 06 65 14

percepción del cliente sobre la empresa.

Los estudiantes desarrollarán habilidades para gestionar exitosamente la relación con los clientes, identificar sus necesidades y expectativas, y ofrecer soluciones adaptadas a sus requerimientos. También se profundizará en la importancia de mantener altos estándares de calidad en el servicio para garantizar la satisfacción del cliente y su fidelidad.

Este curso es ideal para profesionales que trabajan en áreas relacionadas con atención al cliente, servicio al cliente, ventas o cualquier persona interesada en mejorar sus habilidades de comunicación y servicio. Al finalizar el curso, los participantes están preparados para la implementación de estrategias efectivas para la atracción del cliente y la calidad del servicio en diferentes contextos laborales.

Al finalizar, estarás preparado para aplicar estrategias efectivas que te permitirán ofrecer un servicio excepcional y diferenciación en un mercado competitivo.

¡Potencia tu carrera profesional con nuestro curso online de Atención al Cliente y Calidad del Servicio! ¡Inscríbete ahora y conviértete en un experto en satisfacer las necesidades de tus clientes con excelencia y calidad!

Tal vez te pueda interesar este curso: CONTROL DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

O quizá este otro: GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES A TRAVÉS DE MEDIOS INTERACTIVOS DIGITALES

Síguenos en: Instagram

