

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



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



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](#)

