

# FUNDAMENTOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

**SKU:** EVOL-3085-VNO-B | **Categorías:** [Comercio y Marketing](#), [COMERCIO Y MARKETING](#)

## INFORMACIÓN DEL CURSO

**Horas** [35](#)

**Acreditado por Universidad** [NO](#)

**Créditos ECTS** [0](#)

## CURSO DE ESPECIALIZACIÓN

### Objetivos

Adquirir los conocimientos necesarios para proporcionar un servicio de atención al cliente/a diferenciador y de calidad, así como poder medir el grado de satisfacción de los clientes.

### Contenidos

#### UD1. ATENCIÓN AL CLIENTE (I)

- 1.1. Definición de calidad y servicio.
- 1.2. Impacto de la calidad en el servicio.
- 1.3. Factores diferenciales de las empresas de servicios.

#### UD2. ATENCIÓN AL CLIENTE (II)

- 2.1. La comunicación del servicio.
- 2.2. Normas de calidad del servicio.
- 2.3. A la conquista del cero defectos.
- 2.4. Medir la satisfacción del cliente.

