

FUNDAMENTOS DE ATENCION 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 el/la 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.

