



CURSO GRATUITO

Atención al Cliente y Calidad del Servicio

Código

COMM002PO

Acción formativa

Atención al Cliente y Calidad del Servicio

Familia profesional

Comercio y Marketing

Área profesional

Marketing y Relaciones Públicas

Modalidad

Teleformación

Horas

25 Horas

Objetivos

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.

Información

Curso subvencionado al 100% por el SEPE dirigido a personas trabajadoras, por cuenta ajena o propia, ocupadas en el sector de referencia, personas trabajadoras en situación de ERE, ERTE o afectadas por Mecanismos RED, y personas inscritas como demandantes de empleo. Con este curso obtendrás las 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

1. Importancia de la atención al cliente
 - 1.1. Todos somos clientes
 - 1.2. Principios de la atención al cliente
 - 1.3. Concepto de calidad útil y coste de la no calidad
 - ...
2. Calidad en la atención al cliente
 - 2.1. Planificación de la atención al cliente
 - 2.2. Organización de la atención al cliente
 - 2.3. Gestión de la calidad en la atención al cliente
 - ...

3. La comunicación. Fases en la atención al cliente
 - 3.1. Conocer los productos, conocer los clientes
 - 3.2. Fases en la atención al cliente – la comunicación
 - 3.3. La acogida
 - ...
4. Atención de quejas y reclamaciones
 - 4.1. Entender cómo manejar las quejas
 - 4.2. Situaciones en la atención al cliente: clientes difíciles, quejas y reclamaciones
 - 4.3. Enfoques para resolver la situación
 - ...