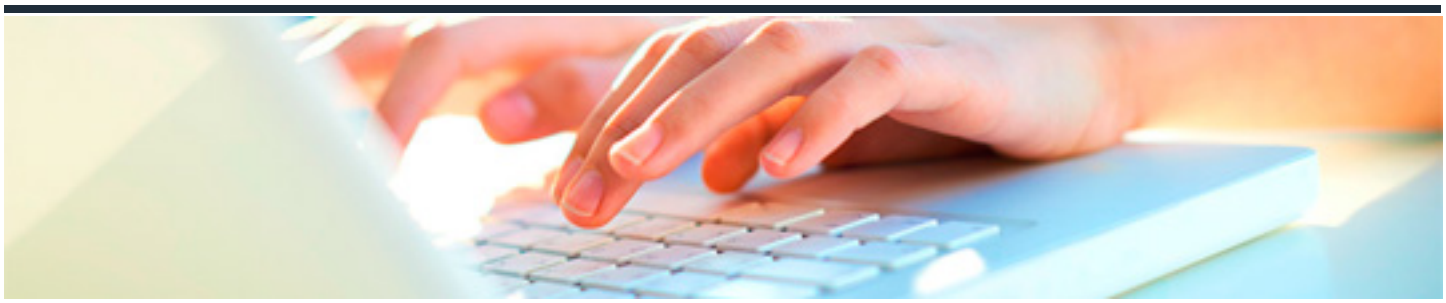
ideados FORMACIÓN



ATENCIÓN AL CLIENTE Y CALIDAD DEL SERVICIO

DURACIÓN: 25 horas

CRÉDITOS ECTS: 0

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.

PROGRAMA CONTENIDOS

UD1. 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.

1.4. Tipos de necesidades y cómo atenderlas.

1.5. Los trabajadores y la atención al cliente.

1.6. Trato personalizado.

UD2. 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.

2.4. Cliente interno y externo.

2.5. Indicadores de satisfacción al cliente.

2.6. Potencial para el trato con clientes.

2.7. El profesional de la atención al cliente.

2.8. Cualificación, formación y motivación.

UD3. 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.

3.4. La escucha y empatía.

3.5. Técnicas de comunicación verbal, no verbal, telefónica y escrita.

UD4. 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.

4.4. Proceso de resolución de la situación conflictiva.

4.5. Conducta asertiva y sus técnicas.