



## CURSO GRATUITO

**Atención al Cliente y Calidad en el 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 Mecanismo 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. Para acceder a este curso no se requiere ningún nivel previo de formación.

**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.
- 1.4. Tipos de necesidades y cómo atenderlas.
- 1.5. Los trabajadores y la atención al cliente.
- 1.6. Trato personalizado.

**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.
- 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.

**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.
- 3.4. La escucha y empatía.
- 3.5. Técnicas de comunicación verbal, no verbal, telefónica y escrita.

**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.
- 4.4. Proceso de resolución de la situación conflictiva.
- 4.5. Conducta asertiva y sus técnicas.