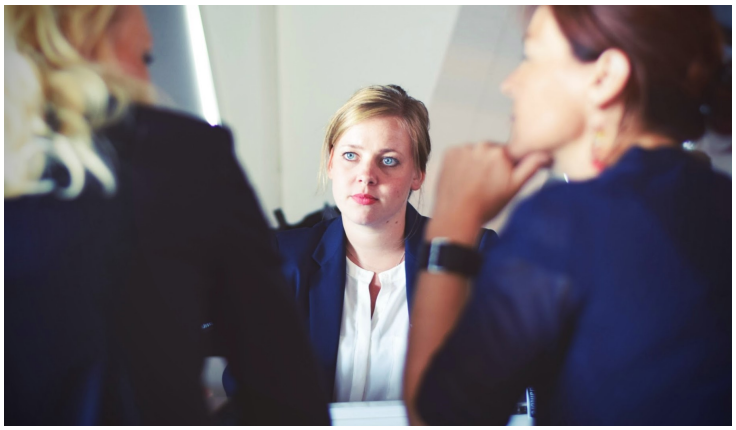
Atención al cliente y calidad del servicio (25 horas)



Categoría: Comercio y marketing
Página del curso: https://www.ensenanzadual.com/cursos/atencion-al-cliente-y-calidad-del-servicio-25-horas/

Objetivo

Con el **Curso** de 25 horas de **Atención al cliente y calidad del servicio** adquirirás los conocimientos necesarios para aplicar 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.

Descripción

U. F. 1. IMPORTANCIA DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE

- Todos somos clientes. - Principios de la atención al cliente. - Concepto de calidad útil y coste de la no calidad. - Tipos de necesidades y cómo atenderlas. - Los trabajadores y la atención al cliente. - Trato personalizado.

U. F. 2. CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE

- Planificación de la atención al cliente. - Organización de la atención al cliente. - Gestión de la calidad en la atención al cliente. - Cliente interno y externo. - Indicadores de satisfacción al cliente. - Potencial para el trato con clientes. - El profesional de la atención al cliente. - Cualificación, formación y motivación.

U. F. 3. LA COMUNICACIÓN. FASES EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE

- Conocer los productos, conocer los clientes. - Fases en la atención al cliente – la comunicación. - La acogida. - La escucha y empatía. - Técnicas de comunicación verbal, no verbal, telefónica y escrita.

U. F. 4. ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

- Entender cómo manejar las quejas. - Situaciones en la atención al cliente: clientes difíciles, quejas y reclamaciones. - Enfoques para resolver la situación. - Proceso de resolución de la situación conflictiva. - Conducta asertiva y sus técnicas.

Información adicional

- Online: Si
- Horas: 25
- Tipo: Profesiones
- Unidades: 4