



## | CURSO GRATUITO |

# ATENCIÓN AL CLIENTE Y CALIDAD EN EL SERVICIO.

Código **COMM002PO**

Acción formativa Atención al cliente y calidad en el servicio

Área Profesional Marketing y relaciones públicas

Familia Profesional Comercio y marketing

Modalidad Aula Virtu@l

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 para trabajadores ocupados del sector Comercio y Marketing, que nivel de mejorará tu cualificación y competitividad. Para acceder a este curso no se requiere ningún formación previo.

### Contenidos

#### 1. IMPORTANCIA DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE

- 1.1. Todos somos clientes
- 1.2. Principios de la atención al cliente

#### 2. CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE

- 2.1. Planificación y organización de la atención al cliente
- 2.2. Gestión de las relaciones con los clientes
- 2.3. Gestión de la calidad en la atención al cliente
- 2.4. Elementos que conforman la satisfacción del cliente. Potencial para el trato con clientes.

#### 3. LA COMUNICACIÓN. FASES EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE

- 3.1. Conocer los productos, conocer los clientes
- 3.2. Comunicación verbal.
- 3.3. Comunicación no verbal.
- 3.4. Comunicación telefónica

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