

COMM002PO ATENCIÓN AL CLIENTE Y CALIDAD DEL SERVICIO



180,00 € - 250,00 €

Este Curso COMM002PO ATENCIÓN AL CLIENTE Y CALIDAD DEL SERVICIO le ofrece una formación especializada en la materia dentro de la Familia Profesional de Artes gráficas. Con este CURSO COMM002PO ATENCIÓN AL CLIENTE Y CALIDAD DEL SERVICIO el alumno será capaz de desenvolverse dentro del Sector y 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.

Categorías: [Certificados de Profesionalidad](#), [Certificados de Profesionalidad Online](#) |

INFORMACIÓN

Duración	25 h
Modalidad	Online
Docencia	TUTOR PERSONAL
Prácticas	GESTIÓN DE PRÁCTICAS EN EMPRESAS
Método de pago	FINANCIACIÓN SIN INTERESES
Centro de empleo	AGENCIA DE COLOCACIÓN
Formación acreditada	CENTRO ACREDITADO POR EL SEPE

DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. IMPORTANCIA DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE

1. Todos somos clientes
2. Principios de la atención al cliente
3. Concepto de calidad útil y coste de la no calidad
4. Tipos de necesidades y cómo atenderlas
5. Los trabajadores y la atención al cliente
6. Trato personalizado

UNIDAD DIDÁCTICA 2. CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE

1. Planificación de la atención al cliente
2. Organización de la atención al cliente
3. Gestión de la calidad en la atención al cliente
4. Cliente interno y externo
5. Indicadores de satisfacción al cliente
6. Potencial para el trato con clientes
7. El profesional de la atención al cliente
8. Cualificación, formación y motivación

UNIDAD DIDÁCTICA 3. LA COMUNICACIÓN. FASES EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE

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

UNIDAD DIDÁCTICA 4. ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

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

