

## ATENCIÓN AL CLIENTE Y CALIDAD DEL SERVICIO



### 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

### Contenidos y estructura del curso

#### UNIDAD 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.

#### UNIDAD 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.

#### UNIDAD 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.

#### UNIDAD 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.

## Metodología

En Critería creemos que para que la formación e-Learning sea realmente exitosa, tiene que estar basada en contenidos 100% multimedia (imágenes, sonidos, vídeos, etc.) diseñados con criterio pedagógico y soportados en una plataforma que ofrezca recursos de comunicación como chats, foros y conferencias...Esto se logra gracias al trabajo coordinado de nuestro equipo e-Learning integrado por profesionales en pedagogía, diseño multimedia y docentes con mucha experiencia en las diferentes áreas temáticas de nuestro catálogo.

## Perfil persona formadora

Esta acción formativa será impartida por un/a experto/a en el área homologado/a por Critería, en cumplimiento con los procedimientos de calidad, con experiencia y formación pedagógica.

*En Critería queremos estar bien cerca de ti, ayúdanos a hacerlo posible:  
¡Suscríbete a nuestro blog y síguenos en redes sociales!*

Blog de Critería

