

## Atención al cliente y calidad en el servicio. comm002po



### 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.
- Reconocer la importancia de la atención al cliente en las organizaciones.
- Prestar un servicio de calidad en la atención al cliente.
- Comunicarse con los clientes utilizando los recursos más adecuados en cada caso.
- Atender adecuadamente las quejas y reclamaciones de los consumidores.

### Contenidos y estructura del curso

1. Importancia de la atención al cliente.
2. Calidad en la atención al cliente.
3. La comunicación. Fases en la atención al cliente.
4. Atención de quejas y reclamaciones.

### 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 Criteria

