

## Fundamentos de atención al cliente

Modalidad: curso e-Learning Duración: 35 horas

Categorías: Comercio y marketing

### OBJETIVOS

Adquirir los conocimientos necesarios para proporcionar un servicio de atención al el/la cliente/a diferenciador y de calidad, así como poder medir el grado de satisfacción de los clientes.

### CONTENIDOS

#### UD1. ATENCIÓN AL CLIENTE (I)

- 1.1. Definición de calidad y servicio.
- 1.2. Impacto de la calidad en el servicio.
- 1.3. Factores diferenciales de las empresas de servicios.

#### UD2. ATENCIÓN AL CLIENTE (II)

- 2.1. La comunicación del servicio.
- 2.2. Normas de calidad del servicio.
- 2.3. A la conquista del cero defectos.
- 2.4. Medir la satisfacción del cliente.