



Atención al cliente y calidad del servicio

La experiencia del cliente depende en gran medida de la calidad de la atención recibida. Esta formación proporciona técnicas para comunicarse de forma eficaz, detectar necesidades y resolver incidencias manteniendo una orientación clara hacia el servicio.

Código Acción: COMM002PO

Familia profesional: Comercio y marketing

Área profesional: Marketing y relaciones públicas

Duración: 25 horas

Módulos: 4 bloques de contenidos

Modalidad: Presencial / Teleformación



Especialmente indicado para:

Profesionales de comercio, atención al cliente, recepción, ventas, soporte, servicios y cualquier puesto que implique una relación directa con clientes o usuarios.

¿Qué mejora aporta este curso?

Favorece una atención más profesional y personalizada, ayuda a resolver conflictos con mayor eficacia y contribuye a incrementar la satisfacción y fidelización de los clientes.

Necesidades de formación que cubre:

Permite desarrollar habilidades de comunicación y atención, mejorar la calidad del servicio y aprender a gestionar clientes difíciles, quejas y reclamaciones.

Objetivos:

- Comprender la importancia de la atención al cliente.
- Identificar las necesidades de los usuarios.
- Mejorar la comunicación interpersonal.
- Desarrollar empatía y escucha activa.
- Gestionar situaciones conflictivas.
- Resolver quejas y reclamaciones adecuadamente.

Contenidos:

1. Importancia de la atención al cliente

- Principios de atención.
- Calidad útil y coste de la no calidad.
- Necesidades del cliente.
- Papel de los trabajadores.
- Trato personalizado.

2. Calidad en la atención al cliente

- Planificación y organización.
- Gestión de la calidad.
- Cliente interno y externo.
- Indicadores de satisfacción.
- Profesionalización y motivación.

3. La comunicación. Fases en la atención al cliente

- Conocimiento de productos y clientes.
- Acogida.
- Escucha y empatía.
- Comunicación verbal y no verbal.
- Atención telefónica y escrita.

4. Atención de quejas y reclamaciones

- Clientes difíciles.
- Quejas y reclamaciones.
- Técnicas de resolución.
- Conducta asertiva.