

Programa formativo

COMERCIO Y MARKETING



**Atención al cliente y calidad en el servicio.
COMM002PO**

Duración: 25 horas



Grupo Glorieta

Grupo Glorieta garantiza toda la formación impartida y la gestión de bonificaciones que realiza como entidad organizadora.

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

1. Importancia de la atención al cliente

- 1.1. Introducción.
- 1.2. Todos somos clientes.
- 1.3. Principios de la atención al cliente.
 - 1.3.1. Disposición previa.
 - 1.3.2. Respeto y amabilidad.
 - 1.3.3. Indicación en la respuesta.
 - 1.3.4. Servicio al cliente.
 - 1.3.5. Vocabulario adecuado.
- 1.4. Concepto de calidad útil y coste de la no calidad.
 - 1.4.1. Concepto y origen de la calidad.
 - 1.4.2. La retroalimentación del sistema.
- 1.5. Tipos de necesidades y cómo atenderlas.
 - 1.5.1. Detección de las necesidades del consumidor.
 - 1.5.2. Clasificación de las necesidades según distintos tipos de criterios.
 - 1.5.3. Hábitos y comportamiento del consumidor: variables internas y externas que influyen en el consumidor.
- 1.6. Los trabajadores y la atención al cliente. El trato personalizado.
- 1.7. El servicio de atención al cliente.
- 1.8. Resumen.

2. Calidad en la atención al cliente

- 2.1. Introducción.
- 2.2. Planificación y organización de la atención al cliente.
 - 2.2.1. Gestión de las relaciones con los clientes.
- 2.3. Gestión de la calidad en la atención al cliente.
- 2.4. Cliente interno y externo.
- 2.5. Indicadores de satisfacción al cliente.
 - 2.5.1. Elementos que conforman la satisfacción del cliente.

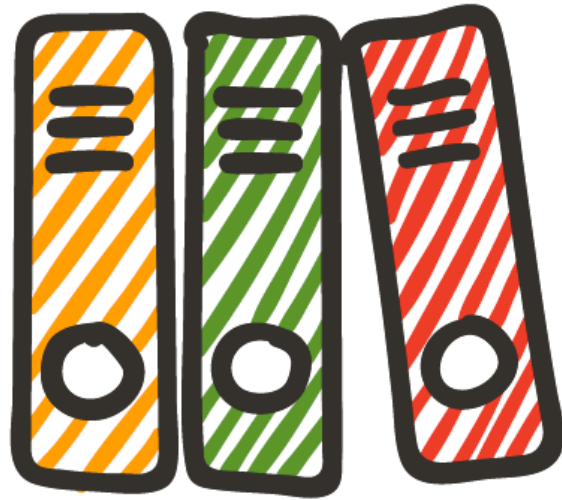
- 2.6. Potencial para el trato con clientes.
- 2.7. El profesional de la atención al cliente. Cualificación, formación y motivación.
 - 2.7.1. La motivación personal y la excelencia empresarial.
- 2.8. Resumen.

3. La comunicación. Fases en la atención al cliente

- 3.1. Introducción.
- 3.2. Conocer los productos, conocer los clientes.
- 3.3. Fases en la atención al cliente: presentación, acogida, atención, información, cierre y despedida.
- 3.4. La escucha y empatía.
 - 3.4.1. La escucha activa: concepto, utilidades y ventajas de la escucha efectiva.
 - 3.4.2. Empatía. ¿Cómo expresar la empatía?
- 3.5. Técnicas de comunicación verbal, no verbal, telefónica y escrita.
 - 3.5.1. Comunicación verbal.
 - 3.5.2. Comunicación no verbal.
 - 3.5.3. Comunicación telefónica.
 - 3.5.4. Comunicación escrita.
- 3.6. Resumen.

4. Atención de quejas y reclamaciones

- 4.1. Introducción.
- 4.2. Entender cómo manejar las quejas.
- 4.3. Situaciones en la atención al cliente: clientes difíciles, quejas y reclamaciones.
 - 4.3.1. Autocontrol.
 - 4.3.2. Tratamiento de cada una de las situaciones de atención básica.
- 4.4. Enfoques para resolver la situación.
- 4.5. Proceso de resolución de la situación conflictiva.
- 4.6. Conducta asertiva y sus técnicas.
- 4.7. Resumen.



ACCESO AL CATÁLOGO GENERAL DE CURSOS

Para más información:



Grupo Glorieta

965 789 115

www.grupoglorieta.com

fcontinua@grupoglorieta.com