

ATENCIÓN AL CLIENTE Y CALIDAD DEL SERVICIO (COMM002PO)

El curso Atención al Cliente y Calidad del Servicio (COMM002PO) (25 horas) te ayuda a mejorar la experiencia del cliente y a convertir la atención en una ventaja competitiva real, tanto si trabajas en comercio como si gestionas tu propio negocio.

Aprenderás por qué la atención al cliente impacta directamente en ventas, reputación y fidelización, comprendiendo principios clave, necesidades del cliente, trato personalizado y el coste de la no calidad, para evitar errores que se pagan caros; además, trabajarás cómo planificar y organizar la atención, gestionar la calidad del servicio con enfoque profesional y utilizar indicadores de satisfacción para medir y mejorar, entendiendo la relación entre cliente interno y externo.

Reforzarás la comunicación en todas las fases (acogida, escucha y empatía) y entrenarás técnicas verbales, no verbales, telefónicas y escritas para responder con claridad y seguridad; por último, aprenderás a manejar quejas y reclamaciones con método, afrontando clientes difíciles, aplicando enfoques de resolución y técnicas de asertividad para reconducir situaciones conflictivas y mantener un servicio excelente incluso bajo presión.

Si este curso no estuviera subvencionado te costaría: 0 €

Categorías: Cursos de otros años
Etiquetas: Comercio

TEMARIO

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.
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.
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.
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

La formación se realiza 100 % online a través de nuestro campus virtual, en modalidad asíncrona, lo que permite al alumnado organizar sus tiempos de estudio dentro de los plazos establecidos.
Sesiones de tutoría
El alumnado dispone de un/a tutor/a online al que puede consultar dudas a través de la mensajería interna de la plataforma, correo electrónico y/o foros de consulta, recibiendo respuesta y acompañamiento durante todo el curso.
Sistema de evaluación
La evaluación es continua y se realiza íntegramente online mediante cuestionarios, actividades prácticas y pruebas de evaluación al finalizar los temas o unidades. No se realizan exámenes presenciales.
Requisitos técnicos
Es necesario disponer de ordenador, tablet (o incluso teléfono móvil), con navegador actualizado, conexión a internet estable y, recomendable, auriculares o altavoces para el seguimiento de los contenidos.
Material didáctico y recursos
Todo el material didáctico está disponible en la plataforma online (temarios, recursos descargables, actividades, vídeos, enlaces de interés, etc.), accesible en cualquier momento dentro del periodo de impartición.

SALIDAS PROFESIONALES

– Profesional de Atención al Cliente
– Dependiente de Comercio
– Personal de Soporte/Ayuda al Cliente (Customer Service/Support)
– Agente de Contact Center/Teleoperador
– Empleado Administrativo con Atención al Público
– Recepcionista
– Gestor de Quejas y Reclamaciones
– Encargado/Responsable de Calidad de Servicio (en roles de comercio o servicios)
– Profesional de Ventas y Fidelización de Clientes
– Autónomo o Propietario de Negocio (enfocado en mejorar la atención al cliente y la calidad del servicio)