

FICHA TÉCNICA INFORMATIVA

CALIDAD EN ATENCION AL CLIENTE

ÁREA: ATENCIÓN AL CLIENTE Y VENTAS

N.º DE HORAS	MODALIDAD	NIVEL
10	Online	Básico

DESCRIPCIÓN

Este curso está diseñado para ofrecerte los principios esenciales de la calidad en la atención al cliente. Aprenderás a comunicarte eficazmente, manejar quejas y resolver conflictos de manera profesional. Desarrollarás habilidades para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, mejorando así su satisfacción y fomentando su lealtad. Además, se enfatizará la importancia de la mejora continua para fortalecer la confianza en la empresa y ofrecer un servicio excepcional que marque la diferencia.

OBJETIVOS

1. Comprender los principios fundamentales de la calidad en la atención al cliente.
2. Desarrollar habilidades para comunicarse eficazmente con los clientes.
3. Aprender técnicas para manejar y resolver quejas de los clientes.
4. Identificar y abordar las necesidades y expectativas de los clientes.
5. Mejorar la satisfacción del cliente y aumentar la lealtad a la empresa.
6. Fomentar la confianza en la empresa mediante la mejora continua de la atención al cliente.

CONTENIDO FORMATIVO

UNIDAD 1. ELEMENTOS QUE INTERVIENEN EN LA COMUNICACIÓN TELEFÓNICA

UNIDAD 2. ACTITUDES AL TELÉFONO

UNIDAD 3. FASES DE LA RECEPCIÓN

UNIDAD 4. TRATAMIENTO DE RECLAMACIONES

UNIDAD 5. LA ORIENTACIÓN AL CLIENTE

UNIDAD 6. LA COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

UNIDAD 7. COMUNICACIÓN VERBAL Y NO VERBAL

UNIDAD 8. ACTITUD FRENTE AL CLIENTE

UNIDAD 9. TRATAMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES



Inscríbete o solicita más información:



900 92 61 71



www.talention.es



info@talention.es