



ATENCIÓN AL CLIENTE Y CALIDAD DEL SERVICIO



Teleformación



25 Horas



100%
Subvencionado

Eleva tus habilidades en atención al cliente y calidad del servicio con nuestro **Curso Gratuito de Atención al Cliente y Calidad del Servicio**. Aprende las estrategias y técnicas clave para brindar experiencias excepcionales a tus clientes y destacarte en cualquier industria.

En este curso, descubrirás cómo desarrollar **habilidades de comunicación efectiva, empatía y resolución de problemas para satisfacer las necesidades y expectativas de tus clientes**. Aprenderás a **gestionar situaciones difíciles, manejar quejas** y convertir cada interacción en una oportunidad para **generar lealtad y satisfacción**.

Además, te enseñaremos cómo implementar estándares de calidad en el servicio, establecer procesos eficientes y medir la satisfacción del cliente. Aprenderás a identificar áreas de mejora y aplicar técnicas para mantener altos niveles de calidad en todas las interacciones con los clientes.

Nuestro Curso Gratuito de Atención al Cliente y Calidad del Servicio es flexible y accesible para que puedas aprender a tu propio ritmo. Con lecciones interactivas, ejercicios prácticos y recursos descargables, podrás aplicar los conocimientos adquiridos de inmediato en tu entorno laboral.

No pierdas esta oportunidad de diferenciarte y destacar en el competitivo mundo empresarial a través de una atención al cliente excepcional y un servicio de calidad. Regístrate ahora en nuestro Curso Gratuito de Atención al Cliente y Calidad del Servicio y comienza a **construir relaciones sólidas y duraderas con tus clientes**. ¡Invierte en tu éxito profesional hoy mismo!

“Learn different, learn with us.”



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.



Contenidos (COMM002PO):

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.



Requisitos para realizar el Curso

El curso está 100% subvencionado (**gratuito**) para **trabajadores por cuenta propia (autónomos)** o **trabajadores por cuenta ajena de los sectores de** Consultorías, ingenierías, ETT's, contact center, servicios de prevención, investigación y desarrollo y gestión de la información.

Plazas también disponibles para **desempleados (plazas limitadas)**.

Tendrás preferencia en la inscripción del curso si cumples uno de estos requisitos: menores de 30 años, mujeres, hombres mayores de 45 años, trabajadores/as de baja cualificación, trabajadores de PYMES (hasta 250 trabajadores), trabajadores/as con discapacidad y trabajadores a tiempo parcial o con contrato temporal.

Realizando con éxito el curso, conseguirás un **diploma acreditativo** de la realización del curso.

Este curso pertenece a la convocatoria de formación Nacional 2022.

Dentro de esta convocatoria podrás realizar varios cursos sin límite de horas.

¡Contacta con nosotros y te informaremos!



910 10 10 80



627 85 76 96



hola@miscursosyformacion.com