

ACCIÓN FORMATIVA:	CALIDAD DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE
CATEGORÍA:	MARKETING
MODALIDAD	DISTANCIA
DURACIÓN:	150 HORAS

DESCRIPCIÓN

Un compendio de conocimientos imprescindible para conseguir la mejor calidad de servicio en la atención al cliente, pieza clave para el triunfo empresarial en un mercado cada día más competitivo.

OBJETIVOS

- ✓ Desarrollar el perfil profesional de aquellos colaboradores que a diario sirven de intermediarios entre la Organización y el Cliente, en definitiva ,de aquellas personas que atienden al cliente.
- ✓ Conocer algunas técnicas eficientes de comunicación, trato y atención al Cliente según las distintas tipologías.
- ✓ Adquirir los conocimientos suficientes para poder analizar y mejorar la satisfacción del cliente

CONTENIDO DEL CURSO

MÓDULO 1: EL CLIENTE Y LA CALIDAD

- TEMA 1. Introducción a la calidad total
- TEMA 2. Control de la calidad, aseguramiento de la calidad, calidad total
- TEMA 3. Principios básicos de la gestión de la calidad
- TEMA 4. Las normas ISO
- TEMA 5. Sistema de calidad de normas ISO
- TEMA 6. Diferencia entre calidad total, modelo EFQM e ISO 9001
- TEMA 7. Modelo Europeo (EFQM)
- TEMA 8. Aspectos psicológicos de la implantación del sistema de gestión de calidad

MÓDULO 2: ATENCIÓN AL CLIENTE

- TEMA 1. Atención al cliente
- TEMA 2. Calidad y atención al cliente
- TEMA 3. Atributos y funciones de un servicio de atención al cliente (SAC)
- TEMA 4. Implantación de un servicio de atención al cliente
- TEMA 5. Comportamiento del cliente o consumidor
- TEMA 6. El proceso de decisión de compra
- TEMA 7. Tipología de los clientes
- TEMA 8. Servicios de atención al cliente
- TEMA 9. El vendedor
- TEMA 10. La motivación en el entorno laboral

Acción 2

MÓDULO 3: MARKETING

- TEMA 1. El marketing en la empresa
- TEMA 2. Concepto y contenido del marketing
- TEMA 3. El entorno del marketing
- TEMA 4. El sistema de información en la gestión de marketing
- TEMA 5. Las técnicas de marketing

MÓDULO 4: COMUNICACIÓN

- TEMA 1. Comunicación y atención al cliente
- TEMA 2. Importancia de la comunicación
- TEMA 3. El proceso de la comunicación
- TEMA 4. Elementos de la comunicación
- TEMA 5. Habilidades para lograr una comunicación efectiva
- TEMA 6. Barreras a la comunicación
- TEMA 7. Habilidades específicas en la comunicación
- TEMA 8. El desarrollo de la competencia comunicativa
- TEMA 9. La comunicación verbal
- TEMA 10. La comunicación no verbal
- TEMA 11. Actitudes y técnicas favorecedoras de la comunicación con el cliente