

ACCIÓN FORMATIVA:	<b>CALIDAD TOTAL EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE</b>
CATEGORÍA:	<b>MARKETING</b>
MODALIDAD	<b>DISTANCIA</b>
DURACIÓN:	<b>20 HORAS</b>

### **DESCRIPCIÓN**

La importancia de la atención al cliente para las empresas actuales se ha convertido en una importante ventaja competitiva que les permite mantenerse en el mercado, crecer y obtener rentabilidad. Esta ventaja atrae a los clientes y crea la confianza suficiente para que vuelvan a solicitar los productos y servicios ofrecidos por la empresa. Toda estrategia de marketing se dirige a conocer al cliente, sus necesidades y expectativas para adaptar sus productos y servicios a estas características. Es importante que el objetivo de la planificación y organización de la atención al cliente sea lograr la satisfacción de sus expectativas, cuidando cada momento de interacción en el ciclo del servicio.

### **OBJETIVOS**

En este curso se presentan una serie de contenidos que permitirán al alumno adquirir las pautas necesarias para garantizar la excelencia en el servicio de atención al cliente.

### **CONTENIDO DEL CURSO**

#### **1. ASPECTOS GENERALES DE LA COMUNICACIÓN**

#### **2. PRINCIPIOS Y REQUISITOS DE LA COMUNICACIÓN**

#### **3. ETAPAS EN LA COMUNICACIÓN**

- 3.1. Funciones del mensaje
- 3.2. Obstáculos en la comunicación: ruidos, entorno, rumor y aislamiento

#### **4. NIVELES EN LA COMUNICACIÓN**

- 4.1. Comunicación verbal
- 4.2. Comunicación no verbal
- 4.3. La comunicación escrita

#### **5. PERSPECTIVAS DE LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE**

- 5.1. Los clientes
- 5.2. La atención al cliente
- 5.3. Principios de la atención al cliente
- 5.4. Protagonistas de la atención al cliente
- 5.5. Los trabajadores y la atención al cliente
- 5.6. Costes de no dar calidad al cliente

#### **6. CONCEPTOS BÁSICOS DE LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE**

- 6.1. Calidad y atención al cliente
- 6.2. Planificación de la atención al cliente
- 6.3. Proceso de organización en la atención al cliente
- 6.4. Métodos internos
- 6.5. Métodos externos
- 6.6. El profesional de la atención al cliente
- 6.7. Potencial para el trato con clientes
- 6.8. Cualificación, formación y motivación

#### **7. FASES EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE**

- 7.1. Conocer los productos, conocer clientes
- 7.2. Fases de la atención al cliente