

Curso: ATENCIÓN AL CLIENTE (teleformación)



MATERIAL ALUMN@:

- ♣ Claves de acceso
- ♣ Guía de usuario (formato .pdf)
- ♣ Manual (formato .pdf disponible on line)

CONTENIDO PLATAFORMA:

- ♣ Páginas totales: 100
- ♣ Nº de ejercicios: 15

OBJETIVOS:

Gestionar y ejecutar los planes de atención al cliente/consumidor/usuario de bienes y servicios, de acuerdo con la normativa y legislación vigente en materia de consumo, los procedimientos establecidos y las especificaciones recibidas.

A QUIEN VA DIRIGIDO:

Desarrolla su actividad en todos los sectores productivos en el área de información y orientación al consumidor/usuario de bienes y servicios, y en departamentos de atención al cliente.

CONTENIDOS:

MÓDULO 1: ATENCIÓN AL CLIENTE

1. ATENCIÓN AL CLIENTE I

- 1.1. Definiciones de calidad y servicio
- 1.2. Impacto de la calidad en el servicio
- 1.3. Factores diferenciales de las empresas de servicio
- 1.4. Estrategias de servicio

2. ATENCIÓN AL CLIENTE II

- 2.1. La comunicación del servicio
- 2.2. Normas de calidad en el servicio
- 2.3. A la conquista de cero defectos
- 2.4. Medir la satisfacción del cliente

MÓDULO 2: GESTIÓN DE RECLAMACIONES

1. EL SERVICIO AL CLIENTE

- 1.1. La necesidad del servicio al cliente
- 1.2. Dar respuesta a las expectativas del cliente
- 1.3. El servicio de posventa - Técnicas

2. GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

- 2.1. Las quejas como estrategia de fidelización
- 2.2. Pasos para tratar las quejas
- 2.3. El tratamiento de las reclamaciones por escrito
- 2.4. Incidencia de las quejas y reclamaciones en la empresa

3. EL SEGUIMIENTO DE LA VENTA

- 3.1. El seguimiento como corrección de problemas
- 3.2. Tipos de seguimiento

4. LA FIDELIZACIÓN POR LA OFERTA

- 4.1. La diferenciación por la oferta
- 4.2. Promover la diferencia