



# FORMACIÓN

Catálogo de Cursos



## **EXPERTO EN CALIDAD EN EL SERVICIO Y ATENCION AL CLIENTE**

Sector: COMERCIO

CONVOCATORIA ABIERTA. Si está interesado en este curso, por favor, consulte las fechas.

Modalidad: ONLINE

Duración: 60.00 horas

### Objetivos:

La atención al cliente/a es uno de los principales pilares en la competitividad de las empresas del nuevo siglo. Dependiendo del ámbito, tipo de comunicación, importancia, urgencia, etc. se emplearán unos u otros medios para aumentar la calidad comercial de la empresa, facilitando además que los integrantes de la misma desarrollen sus habilidades, aprendan a manejar las herramientas que tienen a su disposición y que mejoren constantemente el trato con el cliente, con el fin último de alcanzar la satisfacción total del cliente.

### Contenidos:

- UNIDAD DIDÁCTICA 1. POR QUÉ LA CALIDAD
- UNIDAD DIDÁCTICA 2. DECISIONES QUE INFLUYEN AL CLIENTE.
- UNIDAD DIDÁCTICA 3. SERVICIO/ASISTENCIA AL CLIENTE
- UNIDAD DIDÁCTICA 4. CALIDAD PERCIBIDA Y SATISFACCIÓN AL CLIENTE.
- UNIDAD DIDÁCTICA 5. EL CLIENTE
- UNIDAD DIDÁCTICA 6. EL VENDEDOR
- UNIDAD DIDÁCTICA 7. COMUNICACIÓN VERBAL
- UNIDAD DIDÁCTICA 8. ACTITUD Y COMUNICACIÓN NO VERBAL.
- UNIDAD DIDÁCTICA 9. TRATAMIENTO DE QUEJAS, DUDAS, RECLAMACIONES Y OBJECIONES.
- UNIDAD DIDÁCTICA 10. SEGURIDAD E HIGIENE
- UNIDAD DIDÁCTICA 11. ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL SIGLO XXI