



FORMACIÓN

Catálogo de Cursos

COMM002PO - ATENCION AL CLIENTE Y CALIDAD DEL SERVICIO

Sector: ALQUILER DE VEHICULOS

Modalidad: ONLINE

Duración: 25.00 horas

Objetivos:

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:

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.