



## ATENCIÓN AL CLIENTE

### MÓDULO 1: CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE

#### Objetivos

---

Cada vez son menos las empresas orientadas al producto, que tratan de ofrecer el mejor producto, o al beneficio, que buscan obtener el máximo margen y reducir costes.

La mayoría de las empresas actuales presentan una orientación al cliente y buscan conseguir y fidelizar a los clientes a través de su satisfacción con todas las fases de la producción y el servicio.

El objetivo del presente curso es capacitar al usuario para definir el procedimiento general para atender a los clientes con parámetros de calidad.

Al finalizar la formación a través de las distintas unidades, el usuario será capaz de:

- ◆ Posicionar a la organización para la atención al cliente
- ◆ Acoger al cliente
- ◆ Ocuparse de las necesidades del cliente
- ◆ Gestionar las demandas del cliente

#### Duración

---

10 horas (formación online + material complementario)

#### Contenidos

---

- ◆ Posicionar a la organización para la atención al cliente
  - ü Calidad de servicio
  - ü Razones para el cambio
  - ü Clientes internos y usuarios
  - ü Servicio al cliente
  - ü Orientación al cliente
  - ü Procedimientos y trato personal
  - ü Posicionamiento
  - ü Grado de satisfacción



## ATENCIÓN AL CLIENTE

### MÓDULO 1: CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE

#### Plazo

---

El alumno dispondrá de un plazo máximo de 6 semanas para la realización del curso.

#### Diploma

---

Al finalizar el curso, el alumno obtendrá un Diploma acreditativo de CONDUCTA FORMACIÓN de la realización del curso.

#### Observaciones

---

El curso dará comienzo cuando el alumno formalice la matrícula.

#### Contenidos (cont).

---

- ◆ **Acoger al cliente**
  - ü Proceso de atención al cliente
  - ü Repercusiones
  - ü Costes personales
  - ü Ventajas personales
  - ü Repercusiones en la salud
  - ü Qué es la atención al cliente
  - ü Qué no es la atención al cliente
  - ü Actitud positiva
  - ü El escenario
  - ü Predisposición psicológica
- ◆ **Controlar los materiales**
  - ü Identificación de la demanda
  - ü Obstáculos a la identificación de la demanda
  - ü Equilibrio necesidades/servicios
  - ü Clima positivo
  - ü Clima negativo
  - ü Necesidades ocultas
- ◆ **Gestionar las demandas del cliente**
  - ü Fidelización del cliente
  - ü Venta cruzada