



Calidad en la atención al cliente (4h)

Objetivos

El objetivo del presente curso es capacitar al usuario para definir el procedimiento general para atender a los clientes con parámetros de calidad. buscan conseguir y fidelizar a los clientes a través de su satisfacción con todas las fases de la producción y el servicio. 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.

Destinatarios

La satisfacción del cliente es en un elemento central dentro de la actividad de cualquier compañía. La mayoría de las empresas actuales trabajan para mejorar la orientación al cliente de sus colaboradores y buscan fidelizar a los clientes a través de su satisfacción en todas las fases de su relación con él. En este curso se enseña que es la atención al cliente y como implementar procedimientos y actitudes que mejoren su calidad.

Duración

4 horas online con una duración de 1 mes en plataforma



Contenidos

CAPÍTULO	CONTENIDOS
Posicionar a la organización para la atención al cliente	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad de servicio • Razones para el cambio • Clientes internos y usuarios • Servicio al cliente • Orientación al cliente • Procedimientos y trato personal • Posicionamiento • Grado de satisfacción
Acoger al cliente	<ul style="list-style-type: none"> • Proceso de atención al cliente • Repercusiones • Costes personales • Ventajas personales • Repercusiones en la salud • Qué es la atención al cliente • Qué no es la atención al cliente • Actitud positiva • El escenario • Predisposición psicológica
Controlar los materiales	<ul style="list-style-type: none"> • Identificación de la demanda • Obstáculos a la identificación de la demanda • Equilibrio necesidades/servicios • Clima positivo • Clima negativo • Necesidades ocultas
Gestionar las demandas del cliente	<ul style="list-style-type: none"> • Fidelización del cliente • Venta cruzada