

## Atención al cliente y calidad del servicio.

COMM002PO

Código 11667

■ 25 horas. Tipo B

### 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.

- Reconocer la importancia de la atención al cliente en las organizaciones.
- Prestar un servicio de calidad en la atención al cliente.
- Comunicarse con los clientes utilizando los recursos más adecuados en cada caso.
- Atender adecuadamente las quejas y reclamaciones de los consumidores.

### CONTENIDOS

#### **Importancia de la atención al cliente**

Introducción

Todos somos clientes.

Principios de la atención al cliente.

Disposición previa.

Respeto y amabilidad.

Indicación en la respuesta.

Servicio al cliente.

Vocabulario adecuado.

Concepto de calidad útil y coste de la no calidad.

Concepto y origen de la calidad.

La retroalimentación del sistema.

Tipos de necesidades y cómo atenderlas.

Detección de las necesidades del consumidor.

Clasificación de las necesidades según distintos tipos de criterios.

Hábitos y comportamiento del consumidor: variables internas y externas que influyen en el consumidor.

Los trabajadores y la atención al cliente. El trato personalizado.

El servicio de atención al cliente

Resumen

#### **Calidad en la atención al cliente**

Introducción

Planificación y organización de la atención al cliente.

Gestión de las relaciones con los clientes.

Gestión de la calidad en la atención al cliente.

Cliente interno y externo.

Indicadores de satisfacción al cliente.

Elementos que conforman la satisfacción del cliente.

Potencial para el trato con clientes.

El profesional de la atención al cliente. Cualificación, formación y motivación.

La motivación personal y la excelencia empresarial.

Resumen

## **La comunicación. Fases en la atención al cliente.**

Introducción

Conocer los productos, conocer los clientes.

Fases en la atención al cliente: presentación, acogida, atención, información, cierre y despedida.

La escucha y empatía.

La escucha activa: concepto, utilidades y ventajas de la escucha efectiva.

Empatía. ¿Cómo expresar la empatía?

Técnicas de comunicación verbal, no verbal, telefónica y escrita.

Comunicación verbal.

Comunicación no verbal.

Comunicación telefónica.

Comunicación escrita.

Resumen

## **Atención de quejas y reclamaciones.**

Introducción

Entender cómo manejar las quejas.

Situaciones en la atención al cliente: clientes difíciles, quejas y reclamaciones.

Autocontrol.

Tratamiento de cada una de las situaciones de atención básica.

Enfoques para resolver la situación.

Proceso de resolución de la situación conflictiva.

Conducta asertiva y sus técnicas.

Resumen