

CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE



AREA FORMATIVA

DURACIÓN

MODALIDAD

TRANSVERSAL

30/16 horas

MIXTA/ PRESENCIAL

OBJETIVOS:

Instruir y desarrollar las herramientas y conocimientos necesarios para optimizar la gestión comercial y desarrollar con éxito las principales técnicas de atención al cliente, con el objetivo de conseguir los mejores resultados respecto a la satisfacción del mismo por el servicio prestado.

CONTENIDOS.

MÓDULO I. PERSPECTIVAS DE LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE

- U. D. 1. TODOS SOMOS CLIENTES
- U. D. 2. LA ATENCIÓN AL CLIENTE
- U. D. 3. PRINCIPIOS DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE
- U. D. 4. PROTAGONISTAS DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE
- U. D. 5. LAS EMPRESAS Y LA ATENCIÓN AL CLIENTE
- U. D. 6. LOS TRABAJADORES Y LA ATENCIÓN AL CLIENTE
- U. D. 7. COSTES DE NO DAR CALIDAD AL CLIENTE

MÓDULO II. CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE

- U. D. 1. PLANIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE
- U. D. 2. ORGANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE
- U. D. 3. GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE
- U. D. 4. MÉTODOS INTERNOS
- U. D. 5. MÉTODOS EXTERNOS... HASTA UNIDAD 8

MÓDULO III. FASES EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE

- U. D. 1. CONOCER LOS PRODUCTOS; CONOCER LOS CLIENTES
HASTA UNIDAD 6

MATERIAL:

El alumno recibirá un manual didáctico, cuaderno de notas y bolígrafo.

PRESUPUESTO:

MIXTA 210 € (40 horas teoría On line, 4 horas prácticas y 1 hora evaluación)

PRESENCIAL 210 € (mínimo 2 participantes, 15 horas teoría en aula, 4 horas prácticas y 1 hora evaluación)

OBSERVACIONES:

Las prácticas se realizarán en las instalaciones de la propia empresa y la formación teórica en nuestras instalaciones en Parque empresarial Nuevo Torneo (Sevilla) (Consultar posibilidad de desplazamiento del monitor a las instalaciones del cliente) En el caso de la formación On line se realizará a través de nuestra plataforma de teleformación.

<http://inerziaformadores.com/teleformacion/my/>

PERFIL DEL MONITOR:

Diplomatura universitaria o equivalente relacionada con la materia a impartir. Título acreditativo de conocimientos en la materia . Capacidad pedagógica acreditada y con experiencia profesional en la familia profesional

***NOTAS: Se admiten cambios en los contenidos y en la distribución de horas. Los precios incluyen la gestión de la bonificación a través de la Fundación Tripartita.**