Atención al cliente

Área: COMERCIO Y MARKETING
Modalidad: Teleformación
Duración: 20 h
Precio: 15.00€

Curso Bonificable
Contactar
Recomendar
Matricularme

CÓDIGO

0075

OBJETIVOS

- Conocer las distintas técnicas para medir la satisfacción del cliente y diagnosticar los errores cometidos.

####

- Implantar en el trabajo diario un programa de calidad del servicio.

####

- Capacitar a los participantes para utilizar el teléfono como instrumento de atención e información al público.

CONTENIDOS

1. Calidad y servicio

####

1.1. La calidad

####

1.2. El servicio

####

2. Impacto de la calidad en el servicio

####

2.1. Impacto de la calidad en el servicio

####

3. Factores diferenciales de las empresas de servicios

####

3.1. Dificultades para gestionar la calidad del servicio

####

3.2 costo y falta de calidad

####

3.3. La gestión de la calidad del servicio

####

4. Estrategias de servicios

####

4.1. Estrategias de servicio

####

4.2. Competencia en precios o en diferencias

####

5. Tipos de estrategias de servicios

####

5.1. Estrategias de servicio para productos

####

5.2. Estrategias de servicio para servicios

####

6. La comunicación del servicio

####

6.1. La comunicación

####

6.2. Amoldarse a las expectativas del cliente

####

6.3. En materia de servicio, todo es comunicación

####

6.4. Motivar al personal

####

7. Normas de calidad en el servicio

####

7.1. Introducción

####

7.2. Formación del personal

####

7.3. Prestar un servicio orientado al cliente

####

8. A la conquista del cero defectos

####

8.1. Hacerlo bien a la primera

####

8.2. Caza de errores

####

9. Medir la satisfacción del cliente

####

9.1. Valor para el cliente

####

9.2. Satisfacción del consumidor

####

9.3. Procedimientos para medir la satisfacción

METODOLOGIA

- **Total libertad de horarios** para realizar el curso desde cualquier ordenador con conexión a Internet, **sin importar el sitio desde el que lo haga**. Puede comenzar la sesión en el momento del día que le sea más conveniente y dedicar el tiempo de estudio que estime más oportuno.
- En todo momento contará con un el **asesoramiento de un tutor personalizado** que le guiará en su proceso de aprendizaje, ayudándole a conseguir los objetivos establecidos.
- **Hacer para aprender**, el alumno no debe ser pasivo respecto al material suministrado sino que debe participar, elaborando soluciones para los ejercicios propuestos e interactuando, de forma controlada, con el resto de usuarios.
- **El aprendizaje se realiza de una manera amena y distendida**. Para ello el tutor se comunica con su alumno y lo motiva a participar activamente en su proceso formativo. Le facilita resúmenes teóricos de los contenidos y, va controlando su progreso a través de diversos ejercicios como por ejemplo: test de autoevaluación, casos prácticos, búsqueda de información en Internet o participación en debates junto al resto de compañeros.
- **Los contenidos del curso se actualizan para que siempre respondan a las necesidades reales del mercado.** El departamento multimedia incorpora gráficos, imágenes, videos, sonidos y elementos interactivos que complementan el aprendizaje del alumno ayudándole a finalizar el curso con éxito.

REQUISITOS

Los requisitos técnicos mínimos son:

- Navegador Microsoft Internet Explorer 5.5 o superior, con plugin de Flash, cookies y JavaScript habilitados.
  No se garantiza su óptimo funcionamiento en otros navegadores como Firefox, Netscape, Mozilla, etc.
- Resolución de pantalla de 800x600 y 16 bits de color o superior.
- Procesador Pentium II a 300 Mhz o superior.
- 32 Mbytes de RAM o superior.