

Atención al cliente: Calidad en los servicios funerarios



Área: Sanidad
Modalidad: Teleformación
Duración: 60 h
Precio: 18.00€

[Curso Bonificable](#)
[Contactar](#)
[Recomendar](#)
[Matricularme](#)

CÓDIGO

1064

OBJETIVOS

- Conocer cómo funciona un sistema de calidad en las empresas funerarias.

####

- Analizar las necesidades de los clientes de las empresas funerarias.

####

- Aprender las diferentes técnicas o habilidades necesarias para prestar un mejor servicio.

####

- Considerar los diferentes momentos en la atención al cliente de los servicios funerarios y qué procesos se realizan en ellos.

####

- Distinguir las situaciones difíciles mientras se realiza el servicio funerario con el cliente y analizar cómo abordarlas.

CONTENIDOS

Unidad 1: Concepto de calidad aplicado a las actividades de atención al cliente.

####

Unidad 2: Necesidad e importancia del clima de confianza en la atención al cliente: la demanda y la imagen de la empresa.

####

Unidad 3: Habilidades relacionales y de comunicación necesarias en la relación con los clientes.

####

Unidad 4: Los diferentes momentos en la atención.

####

Unidad 5: Técnicas comunicativas para facilitar la confianza y el clima facilitador de la correcta atención al cliente.

####

Unidad 6: Claves para abordar las situaciones difíciles en la relación con el cliente.

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.