



**Curso online. Experto en Calidad en el
Servicio y Atención al Cliente**



Working

Formación Integral S.L.

www.workingformacion.com

OBJETIVOS

La atención al cliente/a es uno de los principales pilares en la competitividad de las empresas del nuevo siglo.

Dependiendo del ámbito, tipo de comunicación, importancia, urgencia, etc. se emplearán unos u otros medios para aumentar la calidad comercial de la empresa, facilitando además que los integrantes de la misma desarrollen sus habilidades, aprendan a manejar las herramientas que tienen a su disposición y que mejoren constantemente el trato con el cliente, con el fin último de alcanzar la satisfacción total del cliente.

CONTENIDOS

MODULO 1. CALIDAD EN EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

UNIDAD DIDÁCTICA 1. POR QUÉ LA CALIDAD

1. Conceptos Generales.
2. Definiciones de "Calidad".
3. Evolución de la Calidad.
4. Cuánta Calidad Ofrecer.
5. Costes de calidad.
6. Que es un sistema de gestión de la calidad. Historia.
7. Ocho principios de gestión de la calidad.
8. Beneficios de un sistema de gestión de calidad.
9. Círculos de control de calidad.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. DECISIONES QUE INFLUYEN AL CLIENTE.

1. Las decisiones sobre los productos.
2. Las decisiones sobre distribución.
3. Las decisiones sobre precios.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. SERVICIO/ASISTENCIA AL CLIENTE

1. Servicio al cliente.
2. La calidad del servicio al cliente.
3. Asistencia al cliente.
4. Indicaciones de la asistencia al cliente.

UNIDAD DIDÁCTICA 4. CALIDAD PERCIBIDA Y SATISFACCIÓN AL CLIENTE.

1. Introducción.
2. Herramientas de medida de la calidad percibida.
3. Calidad percibida por el consumidor.
4. Calidad de servicio.
5. ¿Por qué medir la calidad percibida?
6. ¿Por qué resulta difícil medir la calidad percibida?
7. Herramientas para medir la satisfacción del cliente.

UNIDAD DIDÁCTICA 5. EL CLIENTE

1. El cliente.
2. Comportamiento del cliente.
3. Necesidades del cliente.
4. Tipos de clientes.
5. Análisis de comportamiento del cliente.
6. Factores de influencia en la conducta del cliente.
7. Modelos de comportamiento del cliente.

UNIDAD DIDÁCTICA 6. EL VENDEDOR

1. El vendedor
2. Tipos de vendedores
3. Características del buen vendedor.
4. Cómo tener éxito en las ventas.
5. Actividades del vendedor.
6. Nociones de psicología aplicada a la venta.

UNIDAD DIDÁCTICA 7. COMUNICACIÓN VERBAL

1. Introducción.
2. Defectos frecuentes de la comunicación.
3. Leyes de la Comunicación.
4. Principios de la Comunicación.
5. El proceso de Comunicación.

6. Mensajes que faciliten el diálogo.
7. Obstructores de la Comunicación.
8. La retroalimentación.
9. Ruidos y barreras en la Comunicación.
10. La expresión oral en la venta
11. Veinte sugerencias para la Comunicación oral
12. Conclusión: consejos prácticos para mejorar la Comunicación.

UNIDAD DIDÁCTICA 8. ACTITUD Y COMUNICACIÓN NO VERBAL.

1. Introducción.
2. ¿Qué es la Comunicación no verbal?
3. Componentes de la Comunicación no verbal.
4. El contacto visual.
5. La proxémica.
6. La postura y la posición.
7. Bloqueos y barreras corporales.
8. Los gestos.
9. El apretón de manos.

UNIDAD DIDÁCTICA 9. TRATAMIENTO DE QUEJAS, DUDAS, RECLAMACIONES Y OBJECIONES.

1. Introducción.
2. ¿Por qué surgen las reclamaciones?
3. Directrices en el tratamiento de quejas y objeciones.
4. ¿Qué hacer ante el cliente?
5. ¿Qué no hacer ante el cliente?
6. Actitud ante las quejas y reclamaciones.
7. Tratamiento de dudas y objeciones.
8. Atención telefónica en el tratamiento de quejas.

UNIDAD DIDÁCTICA 10. SEGURIDAD E HIGIENE

1. Seguridad; los riesgos.
2. Higiene y calidad del ambiente.
3. Comfort y ambientes de trabajo.
4. Métodos de conservación y manipulación de alimentos.

UNIDAD DIDÁCTICA 11. ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL SIGLO XXI

MODALIDAD

METODOLOGÍA

Online. Se entrega el material a través de nuestra plataforma virtual homologada. Contará con acceso a la misma las 24 horas al día los 365 días a la semana.

<http://cursosonline.workingformacion.com>

DURACIÓN

180 horas

IMPARTIDO POR

Tutor experto en la materia. Contará con apoyo a través de nuestra plataforma en todo momento.

Al finalizar el curso se hará entrega de un
DIPLOMA HOMOLOGADO





Working

Formación Integral S.L.

Paseo Rosales 32, local 9 50008 Zaragoza
976 242 109 - info@workingformacion.com

www.workingformacion.com

