



# COMT004PO. Fundamentos de atención al cliente.

**Sku:** PS833

**Horas:** 35

## OBJETIVOS

Adquirir los conocimientos necesarios para proporcionar un servicio de atención al el/la cliente/a diferenciador y de calidad, así como poder medir el grado de satisfacción de los clientes.

## CONTENIDOS

**1. ATENCIÓN AL CLIENTE (I)** 1.1. Definición de calidad y servicio. 1.2. Impacto de la calidad en el servicio. 1.3. Factores diferenciales de las empresas de servicios. 1.4. Estrategias de servicio. **2. ATENCIÓN AL CLIENTE (II)** 2.1. La comunicación del servicio. 2.2. Normas de calidad del servicio. 2.3. A la conquista del cero defectos. 2.4. Medir la satisfacción del cliente.