



## (COMM002PO) Atención al cliente y calidad del servicio.

**Sku:** COMM002PO\_V2

**Horas:** 25

### OBJETIVOS

Proporcionar habilidades, recursos y técnicas para mejorar la relación y el trato con el cliente y satisfacer sus expectativas, mejorando la calidad en el servicio prestado.

### CONTENIDOS

**Unidad 1. IMPORTANCIA DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE** 1.1. Todos somos clientes. 1.2. Principios de la atención al cliente. 1.3. Concepto de calidad útil y coste de la no calidad. 1.4. Tipos de necesidades y cómo atenderlas. 1.5. Los trabajadores y la atención al cliente. 1.6. Trato personalizado. **Unidad 2. CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE** 2.1. Planificación de la atención al cliente. 2.2. Organización de la atención al cliente. 2.3. Gestión de la calidad en la atención al cliente. 2.4. Cliente interno y externo. 2.5. Indicadores de satisfacción al cliente. 2.6. Potencial para el trato con clientes. 2.7. El profesional de la atención al cliente. 2.8. Cualificación, formación y motivación. **Unidad 3. LA COMUNICACIÓN. FASES EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE** 3.1. Conocer los productos, conocer los clientes. 3.2. Fases en la atención al cliente – la comunicación. 3.3. La acogida. 3.4. La escucha y empatía. 3.5. Técnicas de comunicación verbal, no verbal, telefónica y escrita. **Unidad 4. ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES** 4.1. Entender cómo manejar las quejas. 4.2. Situaciones en la atención al cliente: clientes difíciles, quejas y reclamaciones. 4.3. Enfoques para resolver la situación. 4.4. Proceso de resolución de la situación conflictiva. 4.5. Conducta asertiva y sus técnicas.