

ATENCIÓN AL CLIENTE



Área: General
Modalidad: Presencial
Duración: 10 h
Precio: Consultar

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

OBJETIVOS

El concepto de calidad y cliente es sumamente destacable y exigible, por lo que vamos a aprender si su concepto siempre ha sido el mismo o ha variado a lo largo del tiempo. Determinaremos qué es hoy en día la calidad, sobre todo centrada en la atención al cliente, para lo que ofreceremos la

oportunidad de aprender las opciones más comunes en gestión de calidad como pueden ser la calidad total, el CRM, círculos de calidad, benchmarking, ISO 9000 o la mejor continua. También aprenderemos la mejor opción para afrontar quejas y problemas en relación con la atención al cliente.

CONTENIDOS

- 1º LA ORGANIZACION DEL CLIENTE
- 2º LA COMUNICACION VERBAL
- 3º LA COMUNICACION NO VERBAL
- 4º LA COMUNICACION NO VERBAL Y LA ESCRITURA EN LA ATENCION AL CLIENTE
- 5º TIPOS DE CLIENTES
- 6º FASES DE ATENCION AL CLIENTE
- 7º LA FIDELIZACION
- 8º LA CALIDAD EN ATENCION AL CLIENTE, QUEJAS Y PROBLEMAS