

ATENCION AL CLIENTE Y EXPERIENCIA DE COMPRA



Área: General
Modalidad: Presencial
Duración: 7 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

1. Conocer la evolución del comercio y como los valores de la marca se convierten en el elemento diferenciador.
2. Identificar los valores de la empresa frente a la competencia.
3. Conocer y aplicar la Experiencia de Compra de la empresa
 - *Mapa de Experiencia de Cliente
 - *Momentos de la Verdad
4. Atención al Cliente
 - *Expectativas y Satisfacción
 - *Resolución de Quejas