



**LA FORMACIÓN ES LA CLAVE
DEL ÉXITO**

Guía del Curso

COMM078PO SATISFACCIÓN DE CLIENTES, CALIDAD Y ATENCIÓN TELEFÓNICA DE QUEJAS

Modalidad de realización del curso: [Online](#)

Titulación: [Diploma acreditativo con las horas del curso](#)

OBJETIVOS

Este Curso COMM078PO SATISFACCIÓN DE CLIENTES, CALIDAD Y ATENCIÓN TELEFÓNICA DE QUEJAS le ofrece una formación especializada en la materia dentro de la Familia Profesional de Comercio y marketing. Con este CURSO COMM078PO SATISFACCIÓN DE CLIENTES, CALIDAD Y ATENCIÓN TELEFÓNICA DE QUEJAS el alumno será capaz de desenvolverse dentro del Sector y adquirir los conocimientos de los sistemas de gestión de calidad de la norma iso 9000 y los diferentes procedimientos en relación con el trato al cliente y su atención telefónica.

CONTENIDOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. CONCEPTO Y CRITERIOS DE CALIDAD

1. Concepto de calidad
2. La calidad en el sector servicios
3. El sistema de calidad
4. ¿Qué es un sistema de calidad?

UNIDAD DIDÁCTICA 2. EL CERTIFICADO DE CALIDAD ISO 9001

1. Desarrollo del sistema de calidad
2. Calidad frente a no calidad
3. 2. 3 la utilidad de la calidad
4. Servicio y calidad de trato
5. 2. 5 Atención al cliente en el puesto de trabajo

UNIDAD DIDÁCTICA 3. LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

UNIDAD DIDÁCTICA 4. LA FIDELIZACIÓN DEL CLIENTE

UNIDAD DIDÁCTICA 5. RESOLUCIÓN DE QUEJAS

UNIDAD DIDÁCTICA 6. EL ABANDONO DE CLIENTES

1. ¿Qué desean los clientes de servicios?
2. La creación de valor para el cliente
3. Gestión de las expectativas del cliente
4. Percepciones
5. Motivación
6. Actitudes

UNIDAD DIDÁCTICA 7. TIPOLOGÍAS DE CLIENTES Y NORMAS DE TRATO

1. Importancia del empleado en la atención al cliente
2. Actitudes de los empleados
3. Cliente interno, cliente externo
4. El proceso de la comunicación
5. La comunicación no verbal
6. La escucha eficaz

UNIDAD DIDÁCTICA 8. LA ATENCIÓN TELEFONICA

1. Componentes de la comunicación telefónica
2. La correcta recepción de llamadas
3. Cómo atender las llamadas de reclamación
4. Habilidades y actitud de quien atiende el teléfono



C/ San Lorenzo 2 - 2
29001 Málaga



Tlf: 952 215 476
Fax: 951 987 941



www.academiaintegral.com.es
E-mail: info@academiaintegral.com.es