



**LA FORMACIÓN ES LA CLAVE
DEL ÉXITO**

Guía del Curso

COMT004PO FUNDAMENTOS DE ATENCION AL CLIENTE

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

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

OBJETIVOS

Este Curso COMT004PO FUNDAMENTOS DE ATENCION AL CLIENTE le ofrece una formación especializada en la materia dentro de la Familia Profesional de Artes gráficas. Con este CURSO COMT004PO FUNDAMENTOS DE ATENCION AL CLIENTE el alumno será capaz de desenvolverse dentro del Sector y 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

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ATENCIÓN AL CLIENTE (I)

1. Definición de calidad y servicio.
2. Impacto de la calidad en el servicio.
3. Factores diferenciales de las empresas de servicios
4. Estrategias de servicio.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. ATENCIÓN AL CLIENTE (II)

1. La comunicación del servicio.
2. Normas de calidad del servicio.
3. A la conquista del cero defectos.
4. Medir la satisfacción del cliente.



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