

LA FORMACIÓN ES LA CLAVE  
DEL ÉXITO

# Guía del Curso

## Tutorial de Técnicas de Atención al Cliente y Servicio Postventa

---

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

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

---

### OBJETIVOS

La atención al cliente/a es uno de los principales pilares en la competitividad de las empresas del nuevo siglo. Dependiendo del ámbito, tipo de comunicación, importancia, urgencia , etc. se emplearán unos u otros medios para aumentar la calidad comercial de la empresa, facilitando además que los integrantes de la misma desarrollen sus habilidades, aprendan a manejar las herramientas que tienen a su disposición y que mejoren constantemente el trato con el cliente, con el fin último de alcanzar la satisfacción total del cliente.

### CONTENIDOS

#### MÓDULO 1. TUTORIAL DE TÉCNICAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y SERVICIO POSTVENTA

#### UNIDAD DIDÁCTICA 1. TÉCNICAS DE ATENCIÓN BÁSICA A CLIENTES

1. Tipología de clientes
2. Comunicación verbal y no verbal
3. Pautas de comportamiento:

4. Estilos de respuesta en la interacción verbal: asertivo, agresivo y no asertivo
5. Técnicas de asertividad:
6. La atención telefónica
7. Tratamiento de cada una de las situaciones de atención básica:
8. El proceso de atención de las reclamaciones en el establecimiento comercial o en el reparto domiciliario
9. Pautas de comportamiento en el proceso de atención a las reclamaciones:
10. Documentación de las reclamaciones e información que debe contener

## UNIDAD DIDÁCTICA 2. LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

1. Concepto y origen de la calidad
2. La gestión de la calidad en las empresas comerciales
3. El control y el aseguramiento de la calidad
4. La retroalimentación del sistema
5. La satisfacción del cliente
6. La motivación personal y la excelencia empresarial
7. La reorganización según criterios de calidad
8. Las normas ISO 9000

## UNIDAD DIDÁCTICA 3. SEGUIMIENTO Y FIDELIZACIÓN DE CLIENTES

1. La confianza y las relaciones comerciales:
2. Estrategias de fidelización
3. Externalización de las relaciones con clientes. telemarketing
4. Aplicaciones de gestión de relaciones con el cliente (CRM)

## UNIDAD DIDÁCTICA 4. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y RECLAMACIONES PROPIOS DE LA VENTA

1. Conflictos y reclamaciones en la venta

2. Gestión de quejas y reclamaciones
3. Resolución de reclamaciones



C/ San Lorenzo 2 - 2  
29001 Málaga



Tlf: 952 215 476  
Fax: 951 987 941



[www.academiaintegral.com.es](http://www.academiaintegral.com.es)  
E-mail: [info@academiaintegral.com.es](mailto:info@academiaintegral.com.es)