



**LA FORMACIÓN ES LA CLAVE
DEL ÉXITO**

Guía del Curso

Métodos Habilidades y Estrategias en la Atención al Cliente

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

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

OBJETIVOS

? Conocer las pautas de actuación de la atención al cliente. ? Conocer los beneficios de una buena gestión de calidad. ? Aprender a conocer las características de un profesional de la atención al cliente. ? Planificar y organizar la atención al cliente. ? Diferenciar entre clientes internos y externos. ? Utilizar los indicadores de satisfacción del cliente. ? Aprender a utilizar las técnicas y habilidades como profesional de la atención al cliente. ? Reconocer la importancia de la comunicación. ? Identificar los diferentes tipos de comunicación y aplicar las técnicas adecuadas. ? Aplicar una buena comunicación para lograr una atención al cliente de calidad. Adquirir los conocimientos necesarios para gestionar las emociones que surgen en situaciones de tensión/conflicto en la atención al cliente.

CONTENIDOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ATENCIÓN AL CLIENTE Y CALIDAD EN EL SERVICIO

UNIDAD DIDÁCTICA 2. IMPORTANCIA DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE

1. Todos somos clientes

2. Principios de la atención al cliente
3. Concepto de calidad útil y coste de la no calidad
4. Tipos de necesidades y cómo atenderlas
5. Los trabajadores y la atención al cliente
6. Trato personalizado

UNIDAD DIDÁCTICA 3. CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE

1. Planificación de la atención al cliente
2. Organización de la atención al cliente
3. Gestión de la calidad en la atención al cliente
4. Cliente interno y externo
5. Indicadores de satisfacción al cliente
6. Potencial para el trato con clientes
7. El profesional de la atención al cliente
8. Cualificación, formación y motivación

UNIDAD DIDÁCTICA 4. LA COMUNICACIÓN - FASES EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE

1. Conocer los productos, conocer los clientes
2. Fases en la atención al cliente - la comunicación
3. La acogida
4. La escucha y empatía
5. Técnicas de comunicación verbal, no verbal, telefónica y escrita

UNIDAD DIDÁCTICA 5. ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

1. Entender como manejar las quejas
2. Situaciones en la atención al cliente - clientes difíciles, quejas y reclamaciones
3. Enfoques para resolver la situación
4. Proceso de resolución de la situación conflictiva
5. Conducta asertiva y sus técnicas

UNIDAD DIDÁCTICA 6. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS CON CLIENTES

UNIDAD DIDÁCTICA 7. CÓMO REACCIONAMOS ANTE EL CONFLICTO

1. Introducción
2. Actitud y habilidades sociales
3. Emociones
4. Interrelación entre pensamientos, emociones y conductas o reacción
5. Perfiles básicos de resolución de conflictos

UNIDAD DIDÁCTICA 8. EL CONFLICTO GENERADO POR LAS EXPECTATIVAS NO SATISFECHAS

1. La expectativa
2. Expectativas claves del cliente
3. Experiencia satisfactoria al cliente evitando el conflicto
4. Claves para gestionar las expectativas del cliente
5. Qué ocurre cuando no se cumplen las expectativas
6. Cómo responder ante el cliente por unas EXPECTATIVAS NO SATISFECHAS

UNIDAD DIDÁCTICA 9. QUÉ ESPERA EL CLIENTE CUANDO EXPRESA INSATISFACCIÓN O REALIZA UNA RECLAMACIÓN

1. Clientes insatisfechos
2. Atender a cada cliente según su perfil

UNIDAD DIDÁCTICA 10. REACCIONES INEFICACES-EFICACES ANTE QUEJAS POR PARTE DEL CLIENTE

1. Introducción
2. Procesar una queja
3. Cómo debemos actuar ante una queja

UNIDAD DIDÁCTICA 11. CUANDO EL ENFADO DEL CLIENTE SE CONVIERTE EN AGRESIÓN CONTRA EL EMPLEADO

1. Introducción
2. Prevenir y evitar el conflicto
3. Normativa
4. Recomendaciones finales

UNIDAD DIDÁCTICA 12. GESTIÓN Y APROVECHAMIENTO DEL TIEMPO

UNIDAD DIDÁCTICA 13. GESTIÓN DEL TIEMPO

1. El tiempo y su gestión
2. Factores personales que afectan al tiempo
3. La influencia de variables externas
4. Eficacia y eficiencia en la gestión de nuestro tiempo
5. Valoración económica del tiempo

UNIDAD DIDÁCTICA 14. LOS LADRONES DEL TIEMPO Y LOS EFECTOS DE LA FALTA DE TIEMPO

1. Problemas frecuentes en la administración del tiempo

UNIDAD DIDÁCTICA 15. PROGRAMACIÓN EFICAZ DEL TIEMPO - PRIORIZACIÓN ORGANIZACIÓN Y CONTROL

1. Priorización de tareas - criterios de referencia
2. La agenda como herramienta de organización - secciones mínimas
3. Control del tiempo - Cómo afrontar los imprevistos

UNIDAD DIDÁCTICA 16. MEJORA EN LA ADMINISTRACIÓN DEL TIEMPO

1. La delegación
2. Reuniones de trabajo
3. Trabajo en equipo
4. Solución de conflictos
5. Trabajo y organización
6. Programación del tiempo de trabajo
7. El estrés laboral
8. La conciliación

UNIDAD DIDÁCTICA 17. LOS PLANES DE ACCIÓN

1. El Plan de Acción
2. Las técnicas de planificación - los diagramas de Gantt y Pert

UNIDAD DIDÁCTICA 18. LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS AL SERVICIO DE LA ORGANIZACIÓN Y PLANIFICACIÓN

1. NNTT y gestión eficaz del tiempo
2. Herramientas informáticas para el trabajo
3. Herramientas internas de gestión



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