



**ÁREA: COMERCIO**

**ATENCIÓN AL CLIENTE**

**20 horas**

**OBJETIVOS:**

- Conocer las distintas técnicas para medir la satisfacción del cliente y diagnosticar los errores cometidos.
- Implantar en el trabajo diario un programa de calidad del servicio.
- Capacitar a los participantes para utilizar el teléfono como instrumento de atención e información al público.

**ÍNDICE:**

**TEMA 1. ATENCIÓN AL CLIENTE (I)**

- 1.1. Definición de calidad y servicio
- 1.2. Impacto de la calidad en el servicio
- 1.3. Factores diferenciales de las empresas de servicios
- 1.4. Estrategias de servicio

**TEMA 2. ATENCIÓN AL CLIENTE (II)**

- 2.1. La comunicación del servicio
- 2.2. Normas de calidad del servicio
- 2.3. A la conquista del cero defectos
- 2.4. Medir la satisfacción del cliente