



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