



Atención al Cliente

Modalidad:

e-learning con una duración 25 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.

Contenidos:

UD1. 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.

UD2. Atención al cliente (II).

2.1. La comunicación del servicio.

2.2. Normas de calidad del servicio.

2.3. A la conquista del cero defecto.

2.4. Medir la satisfacción del cliente.

