



**La mejor formación a tu alcance.**

# Atención al cliente: Calidad en los servicios funerarios

## Modalidad:

e-learning con una duración 56 horas

## Objetivos:

Conocer cómo funciona un sistema de calidad en las empresas funerarias.

Analizar las necesidades de los clientes de las empresas funerarias.

Aprender las diferentes técnicas o habilidades necesarias para prestar un mejor servicio.

Considerar los diferentes momentos en la atención al cliente de los servicios funerarios y qué procesos se realizan en ellos.

Distinguir las situaciones difíciles mientras se realiza el servicio funerario con el cliente y analizar cómo abordarlas.

## Contenidos:

Unidad 1: Concepto de calidad aplicado a las actividades de atención al cliente.

Unidad 2: Necesidad e importancia del clima de confianza en la atención al cliente: la demanda y la imagen de la empresa.

Unidad 3: Habilidades relacionales y de comunicación necesarias en la relación con los clientes.

Unidad 4: Los diferentes momentos en la atención.

Unidad 5: Técnicas comunicativas para facilitar la confianza y el clima facilitador de la correcta atención al cliente.

Unidad 6: Claves para abordar las situaciones difíciles en la relación con el cliente.