

## ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE (30 HORAS)

### MODALIDAD: TELEFORMACIÓN

**COSTE: Con tutorías: 133 €**

### OBJETIVOS DEL CURSO

#### OBJETIVOS GENERALES

- Profesionalizar al colectivo de trabajadores que desarrollan su función como personal de Atención al cliente dotándoles de una buena base en el desarrollo de las habilidades de comunicación personal, que faciliten tanto la satisfacción de las necesidades de los clientes como el desarrollo personal de los profesionales.
- Dotar a los participantes de los conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes que les permita el ejercicio pleno de su actividad profesional de una manera más eficaz.

#### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Los alumnos al finalizar la acción formativa:

- Habrán aprendido qué es la calidad y cuáles son los atributos del producto o del servicio que el cliente considera de calidad.
- Potenciará sus cualidades personales que le ayudarán a prestar un mejor servicio a sus clientes.
- A través de un mayor conocimiento de uno mismo mejorará su calidad personal.
- Conocerá el proceso de comunicación interpersonal con un cliente y los factores a tener en cuenta lo que le proporcionará un mayor desarrollo de sus habilidades comunicativas.
- Conocerá los estilos de comunicación que pueden ofrecerse a un cliente, sus características y cuáles son los no deseables para una actividad como la que ejercen.
- Conocerá que es una queja, por qué se produce y cómo tratarla.
- Mejorará su habilidad para manejar adecuadamente situaciones conflictivas con clientes.
- Se ejercitará en las técnicas de resolución de objeciones planteadas por los clientes.

### PROGRAMA

#### Unidad didáctica 1: Conceptos básicos de calidad.

1. El concepto de calidad.
2. El personal de primera línea.
3. La satisfacción del cliente.

#### Unidad didáctica 2: Comunicación.

1. Concepto de comunicación interpersonal.
2. Elementos del proceso de comunicación.
3. Importancia de la comunicación verbal.
4. Comunicación no verbal.
5. Estilos de comunicación con los clientes.

#### Unidad didáctica 3: Elementos facilitadores y barreras.

1. La técnica de preguntar.
2. La asertividad.
3. La escucha activa.
4. Barreras comunicativas.

#### Unidad didáctica 4: Tratamiento de quejas.

1. La queja: Iceberg de Tard, causas, progresividad y resolución de quejas.

## Unidad didáctica 5: Importancia del teléfono en la gestión comercial.

1. Aspectos formales en el uso del teléfono: voz, tono, elocución, articulación, silencio, sonrisa, paralenguaje.
2. Cómo atender al teléfono correctamente.

### TEMPORALIZACIÓN

UNIDAD DIDÁCTICA	HORAS
<b>Unidad Didáctica 1: Conceptos básicos de calidad.</b>	6
<b>Unidad Didáctica 2: Comunicación.</b>	7
<b>Unidad Didáctica 3: Elementos facilitadores y barreras.</b>	6
<b>Unidad Didáctica 4: Tratamiento de quejas.</b>	5
<b>Unidad Didáctica 5: Importancia del teléfono en la gestión comercial.</b>	6
<b>TOTALES</b>	<b>30</b>

### FORMACIÓN NECESARIA PARA ACCEDER CON ÉXITO AL CURSO

No requiere formación previa

### ESPECIFICACIONES

Curso Scorm. Ejercicios prácticos y Evaluaciones integrados en temario. Resúmenes tras cada unidad didáctica.

### HARDWARE NECESARIO Y PERIFÉRICOS ASOCIADOS

Ordenador y conexión a Internet

- **Pc o Portátil** : Pentium II, CPU 3Ghz, 512 Mb de memoria RAM
- **MAC**: Power Mac 64, Power Mac 65 ó Equipo Apple con procesador Inter 16 Gb RAM
- **Conexión a Internet**: Adsl mínimo 1Mb o conexión 3G con una velocidad superior a 128 kbps/seg.

### SOFTWARE NECESARIO

- **Acrobat Reader**, versión 6.0 o superior, o **Foxit Reader**, versión 2.3
- **Flash Player**
- **Java Sun** (Google Chrome requiere la actualización 10 de la versión de Java)
- **Reproductor de Windows Media Player** a partir de la versión 9